WHAT'S NEXT ALEXANDRIA

# Cómo Seguimos Alexandria

# Manual

## para el Compromiso Cívico

CITY OF ALEXANDRIA VIRGINIA

Enero 2014

RESOLUCIÓN NO. 2597

Establecer los Principios del Compromiso Cívico y los procesos de apoyo como se establece en el Manual para el Compromiso Cívico de Alexandria ("Manual") para guiar los esfuerzos de la Ciudad a fin de lograr la participación del público en el desarrollo de políticas públicas, las decisiones de programa y la planificación de la Ciudad de Alexandria.

CONSIDERANDO, que en el año 2012 el Consejo de la Ciudad responsabilizó a la oficina del Administrador de la Ciudad con la preparación de una iniciativa para el compromiso cívico que reuniera información y desarrollara e implementara estrategias para mejorar y expandir el compromiso cívico en Alexandria; y

CONSIDERANDO, que el objetivo principal de la iniciativa del compromiso cívico, Cómo Seguimos Alexandria, es mejorar la calidad del proceso de participación pública de Alexandria para que los miembros de la comunidad participen activamente, constructivamente y significativamente en las decisiones públicas que afectan a la Ciudad; y

CONSIDERANDO, que la colaboración entre miembros de la comunidad y el gobierno de la Ciudad de Alexandria conduce a mejores resultados, en oposición a que cada trabajen separadamente, y que como consecuencia de esa asociación, los resultados resisten más la prueba del tiempo; y

CONSIDERANDO, que el compromiso cívico efectivo:

- Mejora el entendimiento del valor de trabajar juntos para resolver problemas comunes;
- Crea y estimula a un público totalmente informado que sabe cómo participar y que abraza los Principios del Compromiso Cívico que se tienen en común y los procesos que apoyan la plena participación;
- Aumenta la participación pública, representativa de la diversidad demográfica de la Ciudad;
- Asegura un liderazgo activo dentro del púbico para organizar sus comunidades y participar en los procesos de compromiso cívico y ayudar a formar los objetivos más amplios de la Ciudad;
- Inspira a los miembros de la comunidad a endosar decisiones y acciones de la Ciudad porque las decisiones reflejan claramente la participación del público en un proceso transparente;
- Proviene de la consistencia a través de los departamentos de la Ciudad, Juntas y Comisiones en la aplicación de los principios y el proceso del compromiso cívico;
- Resulta en la confianza en la equidad del proceso de toma de decisiones públicas; y
- Fortifica la confianza mutua entre la comunidad y el gobierno de la Ciudad; y

CONSIDERANDO, que el Manual y Principios para el Compromiso Cívico adjuntos sirven como fundamento para la participación pública en Alexandria y tienen como objetivo orientar al gobierno de la Ciudad y a los miembros de la comunidad sobre cómo los alejandrinos pueden participar mejor en el diálogo público de las decisiones que dan forma a la Ciudad;

AHORA, POR TANTO, EL CONSEJO DE LA CIUDAD DE ALEXANDRIA, VIRGINIA, RESUELVE:

Que el Consejo de la Ciudad de Alexandria, Virginia:

1. Establezca como política de la Ciudad los conceptos contenidos en los Principios del Compromiso Cívico adjuntos y el marco de procesos que se especifica en el Manual, con el propósito de lograr la participación más significativa de la comunidad en el desarrollo de las políticas de la Ciudad, los planes y los proyectos. Es el propósito de esta política asegurar que la participación pública en la formulación de la política pública de la Ciudad sea bienvenida y estimulada. Asimismo, es el propósito de esta política asegurar que todos los miembros de la comunidad de Alexandria, sin importar su estación o circunstancias, tenga la oportunidad de expresar sus puntos de vista en asuntos de política pública y que se dé a esos puntos de vista una consideración justa y respetuosa.

2. Asegure que antes de la adopción de políticas públicas que tengan un impacto significativo en la calidad de vida de los miembros de la comunidad, (1) la naturaleza de la política o acción propuesta ha sido plenamente divulgada, (2) el público ha tenido razonable oportunidad de informarse, haber sido consultado, involucrado, o haber colaborado en la acción propuesta, y (3) la entidad a cargo de la toma de decisiones ha tenido la suficiente oportunidad para considerar justamente y reflexionar antes de tomar acción.

3. Responsabilice a la Oficina del Administrador de la Ciudad con proveer la vigilancia que asegure que las expectativas sean claras, que el pedido de recursos sea acorde a las expectativas, y que el personal tenga la responsabilidad de los resultados.

4. Responsabilice a la Oficina del Administrador de la Ciudad con dirigir a los departamentos de la Ciudad en la conducción de evaluaciones del desempeño del compromiso cívico en proceso por proyecto según se estipula en el Manual, incluyendo, pero no limitado a:

- Determinar la evaluación de la comunidad sobre el desempeño de cada principio;
- Evaluar la organización y el proceso de comunicación;
- Revisar y evaluar el uso del Marco;
- Evaluar la rendición de cuentas y la transparencia de proyectos;
- Manejar los recursos para proveer medios apropiados para el entrenamiento del personal encargado del trabajo del compromiso cívico a través de la Ciudad; e
- Incorporar métodos de evaluación interna y externa para medidas adicionales y discernimiento sobre la calidad del proceso de compromiso cívico en su totalidad y el desempeño de cada departamento en la búsqueda de los Principios del Compromiso Cívico.

5. Dirigir el Grupo de Trabajo Interdepartamental del Compromiso Cívico para asesorar a los departamentos de la ciudad, al Administrador de la Ciudad y al Consejo de la Ciudad en estos procesos de evaluación y en el desarrollo del plan propuesto para futuras revisiones anuales del desempeño del compromiso cívico en colaboración con la comunidad.

6. A través de esta resolución establecer la política con obligatoriedad en la ciudad.

Adoptada:
WILLIAM D. EUILLE, ALCALDE

DOY FE:
Jacqueline M. Henderson, MMC, Secretaria de la Ciudad

| Sección | Página |
|---|---|
| **Introducción**<br>Antecedentes e Intención | 1 |
| **Enfoque en los Resultados**<br>El objetivo del manual es servir de herramienta para perseguir, lograr y medir los resultados positivos para el compromiso cívico. | 5 |
| **Principios del Compromiso**<br>Principios del compromiso desarrollados por la comunidad, incluyendo las acciones y los resultados. | 7 |
| **Marco para el Compromiso**<br>Estandarización del proceso del compromiso cívico | 17 |
| **Responsabilidad Compartida**<br>Responsabilidades de la Ciudad y la comunidad para mejorar el compromiso cívico en Alexandria | 21 |
| **Estrategias de Compromiso**<br>Herramientas y estrategias para incorporar a los miembros del público en las decisiones que afectan a sus comunidades | 23 |
| Compromiso en persona | 25 |
| • Tipo de reuniones | |
| • Estrategias para reuniones | |
| • Desarrollar una agenda | |
| • Conducir una reunión | |
| • Después de una reunión | |
| Compromiso en línea | 36 |
| • Medios de comunicación sociales | |
| • Plataformas de comentarios en línea y Congregaciones municipales virtuales | |
| • Encuestas en línea | |

| Sección | Página |
|---|---|
| **Comunicación y Alcance**<br>¡Esparciendo la noticia! Construyendo la conciencia de la comunidad para aumentar su participación | 43 |
| Comunicación en persona | 44 |
| Comunicación en línea | 48 |
| Otros | 50 |
| **Alcanzando la Totalidad de la Diversidad de la Comunidad**<br>Estrategias para estimular la participación de todas las partes de la comunidad | 51 |
| **Implementación**<br>Asegurar la constante y eficiente ejecución de la implementación del compromiso cívico de la Ciudad | 55 |
| **Evaluación**<br>Construir una evaluación constante de la implementación del compromiso cívico de la Ciudad | 58 |
| **Apéndices** | A-1 |
| A El Proceso Cómo Seguimos Alexandria | A-2 |
| B Recursos | A-8 |
| C Reunión del Compromiso Cívico y Reglas de Procedimiento | A-11 |
| D Imprimible: Hoja de Trabajo del Compromiso Cívico | A-12 |
| E Aplicabilidad Umbral para Proceso de Participación Cívica | A-15 |
| F Herramientas para la Comunicacion y el Compromiso | A-17 |
| G Imprimible: Evaluación de la Reunión | A-34 |
| H Imprimible: Muestra de la Evaluación el Proyecto | A-36 |
| I Imprimible: Evaluación de la Comunidad Proceso de la Estrategia del Compromiso | A-39 |

# Agradecimientos


## Concejo de la Ciudad

Alcalde William D. Euille
Vice Alcalde Allison Silberberg
Concejal John Taylor Chapman
Concejal Timothy B. Lovain
Concejal Redella S. 'Del' Pepper
Concejal Paul C. Smedberg
Concejal Justin Wilson

## Oficina del Administrador de la Ciudad

Rashad M. Young

## Equipo Interdepartamental

Joanna Anderson, Abogada Asistente de la Ciudad, Oficina del Abogado de la Ciudad
Rich Baier, Director, Servicios de Transporte y Medio Ambiente
Carrie Beach, Jefe de División, Departamento de Planificación y Zonificación
Tony Castrilli, Director, Oficina de Comunicaciones e Información Pública
Margaret Dhillon, Supervisora, Departamento de Servicios Comunitarios y Servicios Humanos/Centro para Niños y Familias
Laura Durham, Urbanista, Recreación, Parques y Actividades Culturales
Tom Gates, Administrador Adjunto de la Ciudad
Lisa Guli, Departamento de Salud
Faroll Hamer, Directora, Departamento de Planificación y Zonificación
Val Hawkins, Presidente y Director Ejecutivo, Alexandria Economic Development Partnership (Sociedad de Desarrollo Económico de Alexandria)
Stephanie Landrum, Alexandria Economic Development Partnership (Sociedad de Desarrollo Económico de Alexandria)
Allen Lomax,Residente de la Ciudad con experiencia en el campo de compromiso cívico
Karl Moritz, Director Adjunto, Departamento de Planificación y Zonificación
Aisha O'Brien, ACTion Alexandria
John Porter, Director, ACTion Alexandria
Carrie Fesperman Redden, Planificador de Salud, Departamento deSalud
Marti Reinfeld, Jefe de División, T&ES/Servicios de Tránsito
Diana Reynoso, Departamento de Servicios Comunitarios y Servicios Humanos
James Spengler, Director, Recreación, Parques y Actividades Culturales
Tom Trobridge, Director Anterior, Servicios de Información y Tecnología
Tracy Viselli, anteriormente con ACTion Alexandria

## Consultor

Concordia

## Diseño y Esquema

Andrea Blackford, Oficial de Comunicaciones, Oficina de Comunicaciones y Información Pública
Katherine Carraway, Departamento de Planificación y Zonificación
Craig Fifer, Director Adjunto, Oficina de Comunicaciones y Información Pública
MaryAnn Griffin, Directora, División del Envejecimiento, Departamento de Servicios Comunitarios y Servicios Humanos/Centro de Servicios para Adultos
Richard Lawrence, Urbanista II, Departamento de Planificación y Zonificación
Patrick Mann, Urbanista III, Departamento de Planificación y Zonificación
Justin Thompson, Gestor de Contenidos de Comunicaciones, Oficina de Comunicaciones y Información Pública
Peter Watkins, Jefe de División, Oficina de Comunicaciones y Información Pública

## Juntas y Comisiones de Alexandria

Mary Lee Anderson
Adrienne Barr
Peter Benavage
Don Buch
Bill Campbell
Katy Cannady
Louren Chen
Bill Conkey
Rose Dawson
Helen Desfosses
Bill Dickinson
Stewart Dunn
Carter Flemming
Donna Fossum
Seena Foster
Susan Amber Gordon
Gail Gordon Donegan
Bill Harris
Ann Marie Hay
Arlene Hewitt
Michael Hobbs
Richard Hobson
Derek Hyra
Charlene Jeanes
David Kaplan
Robert Kaufman
Susan Kellom
John Komoroske
Dana Lawhorne
Mary Lyman
Nate Macek
Laurie MacNamara
Merrick Malone
Dr. Tammy Mann
Sean McEnearney
Carolyn Meza
A. Melvin Miller
Kurt Moser
Jeff Murphy
Stephen Mutty
Susan Newell
Kathleen Pepper
Kevin Posey
John Renner
Josh Sawislak
Fay Slotnick
Ellen Tabb
Steve Walz
Maria Wasowski
Christa Watters
Roger Waud
Converse West
Latriece Prince Wheeler

## Facilitadores del Diálogo con la Comunidad

Canek Aguirre
Rusty Barber
Owen Barwell
Shane Bechtold
Aurpon Bhattacharya
Mary Breslin
Noraine Buttar
Dave Cavanaugh
Allyson Coleman
Mina Day
Kim Durand
Edith Marybel Enriquez
Craig Fifer
Belinda Goodwin
Ariel Giles
Nathan Imm
Patrice Linehan
Janet Macidull
Anita Martineau
Jennifer Murphy
Eileen Oviatt
Sahr Pombor
Ryan Price
Joyce Rawlings
Diane Ruggiero
Heather Scott
Diane Stoy

## Maestros de Ceremonia del Diálogo con la Comunidad

Chris Lewis
John Porter
Robert Shea

## Participantes de la Comunidad

Doris Ablard
Oscar Acastro
Peter Ackerman
Israel Aguilar
Herman Aguilera
Blair Aiken
Jose Wilfredo Aleman
Kelly Alexander
Kathy Allegrone
James Allgood
Safa Al-Obaedi
Marianne Anderson
Scott Anderson
Sharon Annear
Margaret Ano
Mohammed Ansari
Jean Antole
Jose Luis Baires
Elizabeth Baldwin
Linda Bankerd
Tricia Bassing
Julio Cesar Basurto Vilchez
Alison Bauerlein
Bonnie Baxley
Kevin Beekman
Nancy Benjamin
Janet Bezner
Derek Bibbs
Tae'Von Bibbs
Carol Black
Manrique Blanco
Nadine Boland
Julie Bosland
Lynn Bostain
Anne Bradford
Carla Branch
Elliott Branch
Jack Browand

## AGRADECIMIENTOS


Delana Browning
Marion Brunken
Esperita Bullard
Don Burke
Semone Byrd
Bob Calhoun
Delaine Campbell
Bonnie Carlson
Marvin Carranza
Cherie Carroll
Judy Carter
Diane Caskello
Carla Castro
Phil Cefaratti
Margarite Damian Cervantes
Diana Cisneros
Fred Clapp
Jacqueline Coachman
Carolyn Collins
Gena Collins
Jane Collins
Ammie T. Conner
Judy Cooper
Helenmarie Corcoran
Brooke Cullan
Katie Darin
Monica Davis
Erin Dawson
Jason Dechant
Ted Dicken
Andrea Dies
Cynthia Dinkins
Sergio Dipp
Marilyn Doherty
Ann Dorman
Richard Dorman
Carol Downs
Joan Dreyer
Ricardo Drumond
James Durham
Libby Eife-Johnson
Jason Ellis
Bert Ely
Jeff Epperson
Garrett Erdle
Celia Estrada
Erin Finn
Annabelle Fisher
Rusty Fleming
Fredy Flores
Cassandra Ford
Lauren Freeman
David Fromm
Richard Gear
Kristen Gedeon
Father Daniel Gee
C.A. Gerlach
Julie Germany
Ricshae Glymph
Eric Goldberg
J Gomez
DeBerry Goodwin
Robert Goss
Harold Gossett
Linda Greenberg
Janet Gregor
Jennifer Greiner
Carolyn Griglione
Stephen Haering
Andrea Hamre
Dak Hardwick
Nisa Harper
Lama Hasan
Andrea Haslinger
Al Havings
R Hawn
Anne Gray Haynes
Jose Hernandez
Poul Hertel
Thomas Hickok
Rebecca Hierholzer
Magaly Hirst
Tom Hirst
John Hodges
Kathie Hoekstra
Jazmin Gomez Hoffman
Kate Holder
Aimee Houghton
Charles M. Howe
Chanyia Hughes
Robert Hunzinger
Omar Hussein
Cameron Icard
Jorge Iglesias
Arthur Impastato
Carol Jackson
Jake Jakubek
Monika Jones
Jackie Kammerman
Joe Kammerman
Dana Kauffman
Eric Keber
Anne Kelso
Azeb Kifle
Betty King
Janet King
Becky Kotuby
Joshua Krantz
Robert Kraus
Paul Lachelier
Kenyon Larsen
Diana Lazo
Rachel Leonard
David Levy
Chris Lewis
Jacqueline Lewis
Susan Lewis
Krishna Leyva
Norman S. Lise
Elizabeth Livingston
Mary Longacre
Blanca Lopez
Margaret Lorber
Dianne Lowther
Debbie Ludington
Susan Mabazibwe
Kara Macek
Nataki MacMurray
Bob MacNab
Meredith MacNab
G. Macone
Laura Macone
Janice Magnuson
Ann Marie Maloney
Carlos Maroquin
Miguel Marquez

Brian Marquis
David Martin
Adelaida Martinez
Jose Martinez
Barbara Martinez
Dina Martinez
Israel Martinez
C McBeth
James H. McCain
Ann Cary McLain
Iris Melendez
Michael Menchel
Richard Merritt
Derek Meyer
Judy Miller
Robert Miller
Jermaine Mincey
Mike Moran
Ana Moreno
Carlos Moreno
Mark Mueller
T.V. Mukai
Dorothy Mulligan
Lynn Nelson
Bryan Noble
Sandy Northrop
Lisa Novakoski
Jennifer Oehme
David Olinger
Kathryn Papp
Mirian Parada
Margaret Patterson
Peter Pennington
Fred Phelps
Pedro Ponce
Bob Ponichtera
Bea Porter
Alby Marilu Portillo
Silvia Portillo
Bill Potapchuk
Roy Priest
Bill Purdy
Jeannine Deem Purdy
Frank Putzu
Rebecca Quarles
Kay Quirk
Juan Ramirez
Brian Reagan
Gayle Reuter
Oscar Rider
Linda Ries
Yolanda Rivera
Jim Roberts
Lauren Roberts
Brian Robertson
C Roehrenbeck
Michelle Rose
Rob Rutland-Brown
LaDonna Sanders
Sherry Schiller
Bo Schnurr
William Schreiner
Heather Scott
Barbara Seaman
Kim Sescoe
Eva Shea
Anne Shine
Carol Siegel
Lisa Silverman
Ross Simons
Charles E Simpson
Mickey Simpson
Michelle Smith
Rev. Leslie Steffenson
Lee Stenberg
Sarah Stott
Ron Sturman
Roger Sullivan
Charles Sumpter
Carol Supplee
Jackie Surratt
Tom Suydam
Kate Theisen
Ajashu Thomas
Amy Thomas
Lisette Torres
James Torretti
Simon Trumble
Samuel Ulm
Crystal Vanison
Daniel VanPelt
Edith M. Vasquez
Santo Vega
Claudia Vita
Paul Vogel
Julie Segal Walters
Carol Weber
John Wedeles
Robert Weigl
Annie Weinberg
Maria Mercedes White
Julia Williams
Nancy M. Williams
K. Taylor Wilson
Danielle Wolf
Bob Wood
Joyce Woodson
Kitty Wooley
Martha Wooten
Elizabeth Wright
Brandi Yee
Nelson Zavaleta

Página Dejada en Blanco Intencionalmente

# Introducción

*Cómo Seguimos Alexandria* Es una iniciativa de la Ciudad para recoger información y desarrollar e implementar estrategias para mejorar y expandir el compromiso cívico en Alexandria. A través de una serie de conversaciones con la comunidad y en línea, empezando en septiembre de 2012 y finalizando en junio de 2013, los miembros de la comunidad colaboraron con el personal de la Ciudad, nombraron y eligieron oficiales para discutir sobre cómo los alejandrinos podrían participar mejor en los procesos de toma de decisiones públicas que da forma a la Ciudad.

Sabemos que la colaboración entre los miembros de la comunidad y el gobierno de la Ciudad rinde mejores resultados que trabajar en un vacío. El uno sin el otro pierde una gama total de buenas ideas. Más importante aún, las decisiones públicas que se desarrollan de una forma colaborativa producen mejores resultados y resisten más el escrutinio del tiempo. La iniciativa Cómo Seguimos Alexandria se enfocó en comprender como usar el compromiso cívico para mejorar esta clase de colaboración de dar y recibir que siempre será más efectiva que si los miembros de la comunidad o el personal de la Ciudad trabajaran por sí solos.

El documento preparado por la International City/County Management Association (ICMA) (Asociación Internacional de Ciudades/Administración de Condados – (ICMA)) e intitulado "Connected Communities" ("Comunidades Conectadas") explica que el compromiso cívico es tanto lo "correcto" a hacer y lo "inteligente" a hacer. Como lo correcto a hacer, el compromiso efectivo de la ciudadanía apoya "ideales democráticos y nuestro deseo de construir un sentido de identidad comunitaria y responsabilidad... con un sentido de lugar y propósito compartidos." Al mismo tiempo, es lo "inteligente" a hacer, sabiendo que el gobierno no puede resolver los problemas de la comunidad sin la opinión de la misma.

"En lo mejor de ambos mundos, lo correcto a hacer y lo inteligente a hacer se refuerzan uno a otro para promover la propiedad compartida de los problemas y el deseo de contribuir a su solución. La aportación de los ciudadanos que logra una participación extensa de las personas afectadas por una decisión, promueve la comprensión de los asuntos que se tratan y afianza la decisión en las preferencias de los ciudadanos que ayuda a construir el apoyo por el principio de compromiso cívico."

*¿Por qué Cómo Seguimos Alexandria Usa el término "compromiso"? ¿Y de todas maneras, qué es compromiso cívico?*

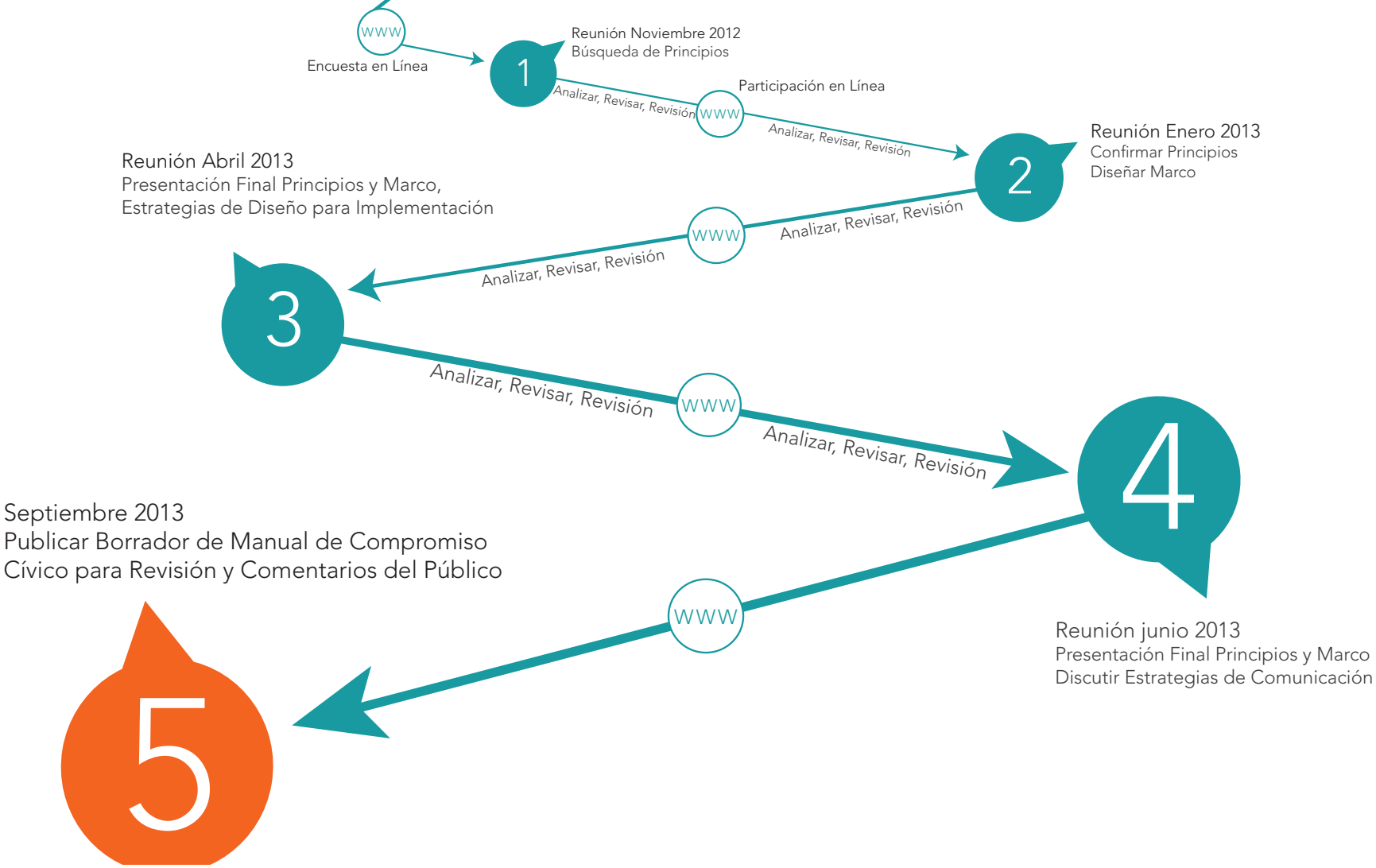
Como se describe en Connected Communities, "Los gobiernos locales en cada una de sus interacciones

*"Más importante aún, yo pienso que el sólo congregar a la gente es un buen comienzo. Yo creo que las personas en nuestra mesa estaban motivadas y listas para actuar"*

*- Participante – Cómo Seguimos*

# El Proceso de Cómo Seguimos Alexandria

## Cómo llegamos aquí.



con los ciudadanos deben de buscar la oportunidad para estimular el compromiso en vez de simplemente buscar un intercambio de información. "El término "compromiso" implica más que simplemente organizar o atender una reunión. **"El compromiso involucra conversaciones, debates, deliberación y la creación de nuevas relaciones con vecinos."**

La herramienta más poderosa para planificar el futuro y solventar problemas es que los miembros de la comunidad provean su propia perspectiva y escuchen activamente a los diferentes puntos de vista. El compromiso cívico incentiva a los miembros de la comunidad, el personal de la Ciudad y a los oficiales electos y nombrados a que se comprometan y colaboren uno con otro en políticas públicas, planificación y el desarrollo de decisiones que afectan las vidas de todos los alejandrinos.

**La colaboración con la comunidad durante el transcurso del proceso de Cómo Seguimos Alexandria dio origen a tres compromisos claves: Tres compromisos claves::**

- **Principios** del compromiso cívico
- **Un Marco Estándar** para compromiso cívico
- **Herramientas y Estrategias** para comunicaciones y compromiso

Juntas, estas importantes piezas componen el Manual para Compromiso Cívico de Alexandria, el cual servirá de guía para los futuros procesos de toma de decisiones públicas en la Ciudad.

**Este Manual es para los miembros de la comunidad y para el personal de la Ciudad, quienes trabajaran juntos para mejorar y expandir:**

- **Comprensión** de cómo participar en la toma de decisiones públicas en Alexandria.
- **Conocimiento** sobre planificación y desarrollo en Alexandria.
- **Skills** habilidades para participar en el proceso del compromiso cívico en una forma significativa.
- **Participación** que incluya una amplia representación de la diversidad de nuestra ciudad.
- **Soluciones** para que la toma de decisiones públicas sea cooperativa, productiva y sostenible.

*Este motivo circular se usará a través del Manual para conectar continuamente los Principios, el Marco y las Estrategias.*

# Enfocados en los Resultados

Para llenar efectivamente las necesidades actuales y futuras de los residentes, organizaciones y negocios, la Ciudad debe comprometer productivamente a los miembros de la comunidad en los procesos de toma de decisiones, incluyendo planificación, operaciones, desarrollo e implementación. El compromiso cívico exitoso ayuda a asegurar que cada acción que la Ciudad tome sea bien informada y maximice los beneficios a la comunidad.

El compromiso productivo no es ni una tarea fácil ni es que el gobierno local trabaje solo. ***La comunidad es un socio y comparte responsabilidad, ya que ellos conocen mejor los asuntos que afectan a sus vecindarios.*** Un proceso que invite al compromiso continuo en las discusiones sobre políticas, recursos y planificación es el distintivo de una comunidad saludable.

***El objetivo primario de la iniciativa Cómo Seguimos Alexandria es mejorar la calidad del proceso de participación pública de Alexandria para que los miembros de la comunidad se involucren activamente, constructivamente y significativamente en las decisiones públicas que afectan sus vidas.***

El proceso por el cual la comunidad se involucra debe ser por su naturaleza, realista, transparente y representativo.

Proveer información neutral y exacta a los grupos representativos de residentes unidos al entendimiento colectivo los impactos de su participación tiene su compensación cuando los proyectos se implementan, rinden beneficios a la totalidad de la comunidad y se alinean con su visión.

# ¿Cómo se ve el éxito?

*"La participación de todas los presentes va a traer éxito."*

*- Participante en Como Seguimos*

Con el objetivo de mejorar el proceso de participación pública de Alexandria en mente, este Manual es una herramienta para perseguir, lograr y medir los resultados positivos del compromiso cívico. Los resultados que se desean para un mejor compromiso cívico son directos:

- ***Mejor entendimiento*** del valor de trabajar juntos para resolver problemas comunes.
- ***Un público enteramente informado*** que sabe cómo participar.
- ***Aumento de la participación,*** representativa de la diversidad demográfica de la Ciudad.
- ***Liderazgo activo*** de los miembros de la comunidad en la organización de su comunidad para participar en el proceso de compromiso cívico y que ayude a dar forma a los objetivos más amplios de la Ciudad.
- ***Pertenencia:*** Los miembros de la comunidad endosan las decisiones y acciones de la Ciudad porque las decisiones reflejan claramente la participación pública en un proceso transparente.
- ***Consistencia*** en la aplicación del proceso y los principios del compromiso cívico a través de los departamentos de la Ciudad, Juntas y Comisiones.
- ***Confianza*** en la equidad del proceso de decisión pública.
- ***Confianza mutua*** entre la comunidad y el Gobierno de la Ciudad.

Al lograr estos resultados, Alexandria prosperará según se demuestre en la calidad de la vida diaria de sus ciudadanos y la participación de ellos en la formación del futuro de la Ciudad.

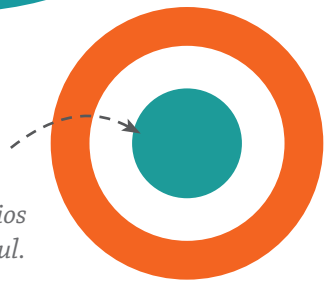
*El compromiso de la Comunidad traerá a todos a la mesa de discusiones y creará un proceso unificado de toma de decisiones.*

# PRINCIPIOS DEL COMPROMISO

Los Principios del Compromiso Cívico de Alexandria fueron desarrollados por la comunidad durante el proceso de Cómo Seguimos Alexandria para que la Ciudad y a sus residentes tuvieran una guía sobre como los alejandrinos podrían participar mejor en el diálogo público sobre las decisiones que darán forma a la ciudad en los años venideros.

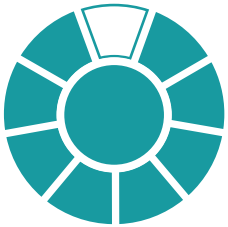
Los siguientes principios sirven de fundamento para la participación pública en Alexandria.


| | |
|---|---|
| Respeto | Página 8 |
| Inclusión y Equidad | Página 9 |
| Participación Temprana | Página 10 |
| Participación Fácil | Página 11 |
| Compromiso Significativo | Página 12 |
| Responsabilidad Mutua | Página 13 |
| Transparencia | Página 14 |
| Colaboración Sostenida | Página 15 |
| Evaluación | Página 16 |



*Al centro del compromiso cívico en Alexandria están los Principios representados por un círculo azul.*

# Respeto



Alexandria valora el proceso de compromiso en el que los participantes demuestran respeto por las palabras y las acciones y abordan las decisiones con una mentalidad abierta para que todos se sientan cómodos de expresar su opinión sin importar las diferencias.

## Acciones

- Desde el principio del proyecto, articular claramente las reglas de procedimiento basadas en respeto mutuo. *(Las reglas de procedimiento se encuentran en el apéndice)*
- Reclutar y adiestrar al personal y a los facilitadores comunitarios para ayudar y manejar reuniones productivas.
- Apoyar a los facilitadores y al equipo del proyecto y compartir la responsabilidad de mantener el respeto por todos los participantes en los proyectos.
- Demostrar la escucha activa.
- Responda a todas las entradas.

## Resultados

- Los participantes construyen relaciones significativas entre ellos y se concentran en el trabajo que debe llevarse a cabo en cada proyecto.
- Los participantes respetan los resultados porque se intentan para el mayor bien de la Ciudad, aun cuando no estén de acuerdo con todas las recomendaciones.

*Acciones y Resultados demostrado representar una lista inicial, y muchos otros pueden desarrollar con el tiempo que abordar el proceso en general o referirse a un proyecto en particular.*

# Inclusión y Equidad

Alexandria se extiende para estimular la participación de todos los miembros de la comunidad en el dialogo y en el proceso de toma de decisiones, incluyendo a aquellos que serán afectados por el tema así como también aquellos que históricamente no se han involucrado. Se informa y se habilita a todos los miembros de la comunidad a que participen; todos los puntos de vista se escuchan igualmente, se informa del resultado y se distribuyen justamente todos los impactos y los beneficios.

## Acciones

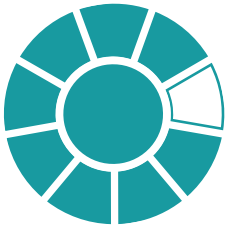
- Desarrollar una estrategia de comunicaciones y de compromiso para cada proyecto delineando un plan para alcanzar a todos los miembros de la comunidad, especialmente a aquellos que tradicionalmente han estado menos representados.
- Reclutar e involucrar a las personas que recibirán el mayor impacto del proyecto.
- Diseñar agendas y otros materiales para facilitar la fácil comprensión para todos los participantes.
- Respetar las diferencias culturales y de idioma; proveer traducción e interpretación cuando sea apropiado.

## Resultados

- Aumento en la participación de los constituyentes menos representados y aquellos constituyentes a quienes les impactará el proyecto.
- Un proceso comprensible y significativo que sea visto como meritorio de la participación comunitaria.

*Acciones y Resultados demostrado representar una lista inicial, y muchos otros pueden desarrollar con el tiempo que abordar el proceso en general o referirse a un proyecto en particular.*

# Participación Temprana



Alexandria identifica e involucra temprano a los interesados en los procesos de toma de decisión. Los miembros de la comunidad están involucrados en enmarcar los asuntos antes de que se llegue a alguna conclusión, y requiere una comunicación temprana y continua con los participantes durante cada fase del proceso.

## Acciones

- Principiar el alcance comunitario suficientemente antes del comienzo del proyecto para que los residentes tengan amplio tiempo para preparar su participación activa. Esto debe incluir desarrollar el sitio del proyecto en el Internet y empezar el, alcance a través de comunicadores voluntarios y por la vía digital y volantes impresos (u otros métodos en la localidad) en los vecindarios afectados.
- Proveer una oportunidad para que la comunidad le dé forma a la definición del proyecto, su alcance, cronograma esperado, y la estrategia para reclutar al público mucho antes que el proyecto comience.
- Delinear claramente y comunicar ampliamente la oportunidad de participación que se brinda a la comunidad.

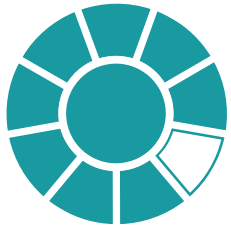
## Resultados

- Los miembros de la comunidad participan desde el comienzo y la duración del proyecto.
- La definición y el alcance de los proyectos son mejores.
- Identificación y resolución temprana de los asuntos importantes de la comunidad para que los recursos se apliquen hacia su solución.
- La planificación y finalización del proyecto tienen alta colaboración.
- Amplio apoyo para el proyecto finalizado.

*Acciones y Resultados demostrado representar una lista inicial, y muchos otros pueden desarrollar con el tiempo que abordar el proceso en general o referirse a un proyecto en particular.*

# Participación Fácil

Alexandria promueve un gobierno abierto y de fácil accesibilidad. Las comunicaciones y la información se proveen a tiempo, son fáciles de entender y se ofrecen en una variedad de formatos apropiados para un proceso dado. La Ciudad proveerá claridad en el proceso de toma de decisión pública, incluyendo acontecimientos importantes y un punto de finalización definido. Los ciudadanos tendrán la flexibilidad de participar en una variedad de formas, incluyendo en línea y en persona.



## Acciones

- Compartir con la comunidad el alcance del proyecto, las etapas a entregar y el cronograma con suficiente anticipación a la fecha del comienzo del proyecto y la primera reunión pública.
- Desarrollar materiales claros, concisos y de fácil comprensión para una variedad de constituyentes.
- Conducir un proceso de comunicaciones robusto y coordinado antes y durante el proyecto usando múltiples herramientas de comunicación.
- Fomentar la cooperación entre todos los socios (Ciudad, comunidad, individuos, organizaciones comunitarias y negocios). Para estimular y aumentar la conciencia, la participación y el compromiso.
- Asegurar la disponibilidad de múltiples oportunidades para participar y proveer información, tanto en línea como en persona, durante el proyecto.

## Resultados

- Participación cívica robusta. Una variedad de partes interesadas demuestra un compromiso sostenido en el proceso en un número que sobrepasa las expectativas.
- Los participantes en general representan las demográficas de la Ciudad o del área del proyecto.
- Las evaluaciones de las reuniones o las encuestas comunitarias demuestran que las barreras a la participación (tales como demasiadas reuniones, aviso limitado o inaccesibilidad de las reuniones, falta de información en línea o de oportunidades para proveer información) han disminuido, y la satisfacción con el compromiso cívico ha aumentado.
- Aumenta el número de residentes de la comunidad que invirtió y participó en el compromiso cívico.

*Acciones y Resultados demostrado representar una lista inicial, y muchos otros pueden desarrollar con el tiempo que abordar el proceso en general o referirse a un proyecto en particular.*

# Compromiso Significativo

Alexandria provee oportunidades a todos los miembros de la comunidad para participar en un proceso abierto y sin influencias, libre de resultados predeterminados, para considerar y deliberar posible opciones. La Ciudad auténticamente solicita, reconoce, incorpora, y responde a la información facilitada por la comunidad.

## Acciones

- Solicitar opiniones significativas antes que se haya llegado a alguna conclusión, según se ha demostrado en los materiales y las actividades de cada proyecto.
- Presentar para consideración, múltiples opciones posibles basadas en la información dada por la comunidad. Aclarar cuáles asuntos son para discusión y cuales no lo son.
- Demostrar como la investigación, el análisis y la información provista por la comunidad da forma a los puntos de decisión y las recomendaciones en cada fase del proceso.
- Utilizar evaluaciones continuas para informar si los procesos deberían cambiarse y cómo deberían modificarse.

## Resultados

- Los miembros de la comunidad comprenden y aceptan el propósito de los proyectos propuestos.
- Los proyectos proceden con menos conflicto; donde no existe consenso, se da justa consideración a cada alternativa.
- Los participantes ven claramente el impacto de su participación a través del proceso.
- Los resultados del proyecto son beneficiosos a la comunidad y a la ciudad en su totalidad.
- Aumenta la confianza en los resultados del proceso y el proyecto.

*Acciones y Resultados demostrado representar una lista inicial, y muchos otros pueden desarrollar con el tiempo que abordar el proceso en general o referirse a un proyecto en particular.*

# Responsabilidad Mutua

La Ciudad y la comunidad son mutuamente responsable por un proceso justo, honesto y una participación respetuosa, informada y una discusión basada en hechos, resultados que reflejen la información proporcionada y la aceptación del resultado. Los procesos de la Ciudad incluirán evaluaciones significativas para medir el progreso, la implementación de mejoras según se necesiten, y la efectiva comunicación de ambas.

## Acciones

- Demostrar respeto por el tiempo y el esfuerzo de todos los participantes al demostrar los Principios del y conducir reuniones productivas y actividades en línea.
- Conducir un proceso significativo y estimular los esfuerzos de cada uno con apoyo positivo y crítica constructiva.
- Emplear los recursos para compromiso cívico apropiadamente.
- Proveer oportunidad para evaluar el proceso – participar en la evaluación del proceso.

## Resultados

- Se mejora el alcance, el compromiso y la toma de decisiones.
- Aumenta la confianza en el gobierno de la Ciudad.
- La documentación y los resultados del proceso muestran que los miembros de la comunidad están ayudando a la Ciudad con la organización comunitaria y la participación.

*Acciones y Resultados demostrado representar una lista inicial, y muchos otros pueden desarrollar con el tiempo que abordar el proceso en general o referirse a un proyecto en particular.*

# Transparencia

El gobierno de la Ciudad actuará con integridad en un proceso abierto y proveerá acceso puntual a información clara, confiable, presentada y utilizada por todas las partes desde el comienzo hasta el fin del proceso, incluyendo el razonamiento que lleva a y apoya las conclusiones de la política.

## Acciones

- Compartir información básica y materiales para reunión con la comunidad por lo menos una semana antes de las reuniones públicas por medio de eNews, distribución por correo electrónico, o en la página de la Ciudad en el Internet.
- Diseñar materiales informativos, imparciales y fáciles de comprender.
- Compartir públicamente toda la información provista por el público de todas las fuentes, ya sea de reuniones, encuestas en línea, plataformas de comentarios en línea, encuestas en persona, etc.
- Demostrar cómo la información provista dará forma a las recomendaciones.
- Publicar las evaluaciones en línea.
- Compartir las respuestas a los comentarios de la comunidad de la ciudad con las personas que los han presentado.

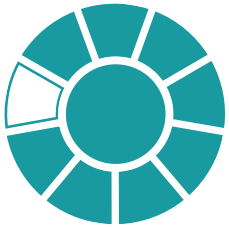
## Resultados

- Los participantes entienden el propósito del proyecto y su rol en el proceso de toma de decisiones.
- Los miembros de la comunidad tienen acceso a toda la información que se usa para hacer una decisión en una forma fácil de comprender.
- La Ciudad comprende las necesidades de los miembros de la comunidad de tener una participación productiva.
- La comunidad tiene un entendimiento claro de cómo la información provista por el público forma la recomendación final.

*Acciones y Resultados demostrado representar una lista inicial, y muchos otros pueden desarrollar con el tiempo que abordar el proceso en general o referirse a un proyecto en particular.*

# Colaboración Sostenida

Alexandria promueve una cultura de compromiso comunitario que realza los procesos de toma de decisiones públicas e invierte en relaciones de trabajo a largo plazo, oportunidades de aprendizaje y una colaboración continua y abierta entre los miembros de la comunidad, grupos comunitarios y los líderes y el personal de la Ciudad.



## Acciones

- Los miembros de la comunidad se ofrecen como voluntarios para servir en roles de apoyo tales como organización comunitaria, facilitación de reuniones y comités de evaluación.
- La Ciudad recluta activamente a líderes de organizaciones, negocias, asociaciones y clubes como socios activos en el compromiso cívico.

## Resultados

- Las herramientas para reclutar a los miembros de la comunidad para que se involucren en proyectos de la Ciudad se optimizan y se ejecutan fácilmente.
- Las organizaciones comunitarias, negocios, asociaciones y clubes acuerdan participar activamente en proyectos según sea apropiado.
- Los principios y prácticas del compromiso cívico son ampliamente conocidas y entendidas, por lo que los residentes saben cómo participar y aumentan el grado de su participación.

*Acciones y Resultados demostrado representar una lista inicial, y muchos otros pueden desarrollar con el tiempo que abordar el proceso en general o referirse a un proyecto en particular.*

# Evaluación

La Ciudad trabajará en sociedad con la comunidad para evaluar periódicamente la aplicación de los Principios Compromiso Cívico. La evaluación cuantificará la retroalimentación de los participantes, documentará las lecciones aprendidas, e identificará las estrategias que necesiten refinarse.

## Acciones

- Los participantes completan una forma de evaluación al final de cada reunión pública o por lo menos una vez durante cada fase de un proceso, o si fuera más conveniente, por medio de una encuesta en línea. El personal de la Ciudad trabaja colaborativamente con los residentes para tratar las preocupaciones de una forma que no detenga el calendario del proyecto.
- Compartir las evaluaciones con la comunidad a través de la página de Internet del proyecto.
- Conducir revisiones anuales del rendimiento del compromiso cívico al final del primer año de implementación del proceso Cómo Seguimos Alexandria y la utilización de este manual, incluyendo los resultados de cada principio y las recomendaciones para mejora y revisión del Manual de Compromiso Cívico si fuera necesario.
- Compartir las recomendaciones con el público para una ronda de comentarios, revisión y acuerdo.

## Resultados

- Aumento en la participación.
- Las evaluaciones de las reuniones o las encuestas de los procesos indican que los principios se están cumpliendo. (De lo contrario la estrategia de compromiso será modificada para hacerla más efectiva antes de completar el proyecto).
- La revisión anual asegura que "las lecciones aprendidas" se apliquen a futuros proyectos.
- La confianza en el proceso del compromiso cívico aumenta.

*Acciones y Resultados demostrado representar una lista inicial, y muchos otros pueden desarrollar con el tiempo que abordar el proceso en general o referirse a un proyecto en particular.*

# Marco para el Compromiso

El propósito de establecer un Marco estándar para el proceso de compromiso cívico, es asegurar la consistencia en cómo la Ciudad incorpora a la comunidad en diferentes proyectos. ***El Marco establece un entendimiento compartido de lo que se espera en cada proceso, y el personal de la Ciudad lo usará al comienzo de todos los proyectos de la Ciudad que requieren y se benefician de la participación pública.*** Empezar cada proyecto con un entendimiento compartido de las cuatro fases estándar y las estrategias de compromiso propuestas, herramientas y entregas de cada una, construye la confianza y la transparencia en la participación pública. Como herramienta, el Marco provee una forma realista y realizable para unificar los esfuerzos de compromiso de la comunidad a través de los departamentos. Todos los proyectos principiarán con un menú de opciones como se muestra más abajo y se ajustará para ajustarse a las necesidades del proyecto.

*Antes que un proyecto pueda comenzar, el marco ayuda al personal a planificar y comunicar la propuesta de un proceso.*

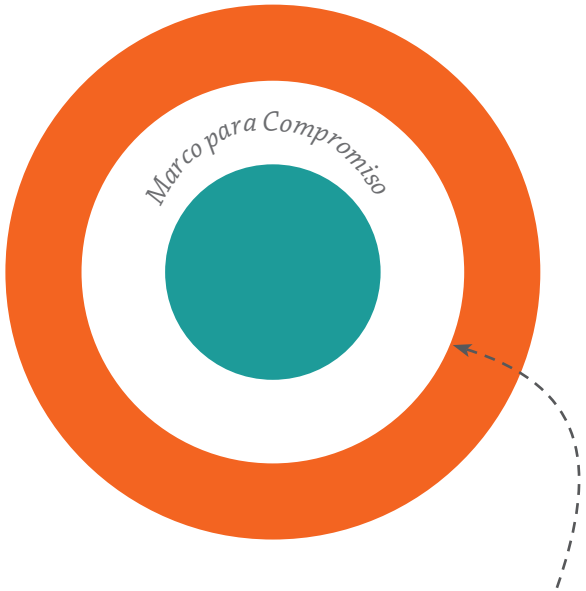
Antes del comienzo de cualquier trabajo substancial, el personal de la Ciudad llenará el marco de compromiso propuesto y lo compartirá con la comunidad para revisarlo y obtener comentarios y opiniones.

El Marco será colocado en la página de Internet de la Ciudad y se proveerán copias en papel a localidades claves según sea apropiado.

El Marco incluirá la siguiente información del proyecto:

- Objetivos
- Cronograma
- Entregas para cada fase
- Actividades que se requieren para lograr las entregas
- Número anticipado de reuniones y/u otras oportunidades de compromiso necesarias dentro de cada fase. (Algunos proyectos pueda que requieran menos reuniones públicas y proyectos más complejos podrían requerir más de una reunión por fase).
- Herramientas a usarse en cada fase.

El marco se refinará en base a la retroalimentación recibida de la comunidad mientras el proyecto comienza. Cualquier cambio se compartirá con la comunidad a través de una versión actualizada colocada en la página de Internet y compartida a cada oportunidad para obtener comentarios de la comunidad. El proyecto puede moverse a la siguiente fase cuando la mayoría esté satisfecha que la fase actual esté completa. Además, cada fase se evaluará para determinar si los objetivos se están cumpliendo y permitir ajustes en el transcurso.




*El Marco de Compromiso, representado aquí por la banda blanca del medio, edifica los Principios del Compromiso.*

# Un Recorrido por el Marco del Compromiso Civico

*El primer paso en un proceso de compromiso es juntar, organizar y comprender la información.*

*Involucrar a la comunidad para discutir y evaluar las posibles opciones.*

*Refinar las mejores opciones para crear la recomendación final.*

*Conducir el proyecto según planeado, con una continua comunicación y alcance, para que la comunidad pueda verificar la implementación y saber que su trabajo se honra.*

## Fase 1 Información (recogida, organización, comprensión)

**Principios fundamentales:**
Participación Significativa
Rendición de Cuentas Mutua
Implicación Temprana
Participación Fácil
Inclusividad y Equidad
Respeto

**Actividades de participación:**
- ☐ Llevar a cabo reuniones públicas que están bien organizadas e incluyen el trabajo de grupo para escuchar las opiniones de la comunidad
  Recoger la investigación e identificar las preocupaciones de la comunidad
- ☐ Educar a la comunidad sobre cuestiones importantes sobre el proyecto (en línea y en persona)
- ☐ Llegar a la comunidad para fomentar la participación (llamadas telefónicas, puerta a puerta, volantes, en línea)
  Visita a un proyecto local como grupo

**Herramientas:**
- ☐ Oportunidad de participación en línea (encuestas, foros, otros)
- ☐ Uso de mapas, modelos, diagramas y fotos para explicar proyecto

**Resultados:**
- ☐ Informe preliminar que describa el proyecto, el calendario, las tareas y el presupuesto
- ☐ Un informe preliminar que describa el proyecto, el calendario, las tareas y el presupuesto
- ☐ Objetivos claros para cada paso del proceso que se deben cumplir antes de pasar al siguiente paso
- ☐ La lista de la comunidad de cuestiones para abordar su visión de lo que deberíamos estar trabajando para

## 2 Opciones (discutir y evaluar las opciones)

**Principios fundamentales:**
Colaboración Sostenida
Participación Fácil
Transparencia
Inclusividad y Equidad
Respeto

**Actividades de participación:**
Llevar a cabo reuniones públicas que están bien organizados y incluyen el trabajo de grupo para escuchar las opiniones de la comunidad
Proporcionar información sobre las opciones, incluyendo lo que ha funcionado bien en otros lugares
Investigación de las opciones posibles y potenciales efectos de cada uno

**Herramientas:**
- ☐ Ofrecer la participación en línea (encuestas, foros, redes sociales)
- ☐ Tener reuniones de grupo con personas afectadas por el proyecto
- ☐ Uso de mapas, modelos, diagramas y fotos para explicar proyecto

**Resultados:**
- ☐ Informe a corto plazo con opciones realistas para lograr la visión compartida
- ☐ Proporcionar herramientas para ayudar a la comunidad elegir entre las opciones

## 3 Recomendación

**Principios fundamentales:**
Transparencia
Participación Fácil
Colaboración Sostenida
Rendición de Cuentas Mutua
Participación Significativa
Respeto

**Actividades de participación:**
- ☐ Llevar a cabo reuniones públicas que están bien organizados y incluyen el trabajo de grupo para escuchar las opiniones de la comunidad
- ☐ Presentar opciones finales y cómo / por qué fueron seleccionados
- ☐ Convocar audiencias públicas donde los miembros de la comunidad pueden hacer declaraciones de a funcionarios de la ciudad que tenga en consideración, puedan revisar y/o aprobar

**Herramientas:**
- ☐ Ofrecer la participación en línea (encuestas, foros, redes sociales)
- ☐ Realizar reuniones de grupo con personas afectadas por el proyecto
- ☐ Llevar a cabo reuniones abiertas al público para los funcionarios electos para escuchar los comentarios y tomar decisiones

**Resultados:**
- ☐ Informe con las opciones que han sido revisados y elegidos; Informe mostrará cómo las ideas de la comunidad guían la recomendación final, que incluirá el plan propuesto y el calendario para completar el trabajo

## 4 Implementación y mantenimiento

**Principios fundamentales:**
Transparencia
Participación significativa
Colaboración Sostenida
Rendición de cuentas mutua
Evaluación
Respeto

**Actividades de participación:**
- ☐ Ofreden visitas a los sitios del proyecto, según sea necesario
- ☐ Evalúe qué tan bien se está llevando a cabo el plan
- ☐ Identificar a alguien de la ciudad que es el responsable de la obra y que los ciudadanos pueden llamar al
- ☐ Involucrar a la comunidad en la ejecución del plan en cada fase del proceso

**Herramientas:**
- ☐ Proporcionar un cronograma de actividades del proyecto para llevar a cabo el plan
- ☐ Notifique a la comunidad acerca de las reuniones públicas

**Resultados:**
- ☐ Usar medidas objetivas para determinar si la participación de la comunidad en el proceso de toma de decisiones se ha realizado correctamente
- ☐ Presentar informes periódicos sobre la marcha

*Para cada fase, tener en cuenta los Principios Claves aplicables que deben guiar todas las acciones y la toma de decisiones.*

*Para una hoja de trabajo del Marco Completo del Compromiso Cívico, ver el Apéndice D en la página 72.*

*Cada fase debe utilizar las actividades de compromiso para llegar al mejor resultado posible.*

*Use estas herramientas para asistir en los esfuerzos de compromiso durante el transcurso de estas actividades.*

*Cada fase identifica las entregas indicadoras de una ejecución exitosa de esa fase.*

# Responsabilidad Compartida

*"Si estamos completamente comprometidos en el proceso, no hay 'ellos' todos somos 'nosotros'."*

*- Participante en Cómo Seguimos*

La comunidad entera comparte la responsabilidad de trabajar hacia una participación amplia e inclusiva en la toma de decisiones que tienen un impacto en la forma como crece y se desarrolla la ciudad. Los miembros de la comunidad tienen un papel importante que jugar en estimular a que participen tantos representantes de grupos de personas como sea posible.

Si bien el personal de la Ciudad puede facilitar este trabajo, ***los miembros de la comunidad son más efectivos en involucrar a sus vecinos en las decisiones que mejor reflejen el interés de todos los alejandrinos.***

Muchos alejandrinos han expresado la voluntad de asociarse con la Ciudad y otras organizaciones e instituciones para expandir el compromiso cívico a través de una red de voluntarios de la comunidad. La Ciudad construirá en este espíritu voluntario así como continuará fortaleciendo su sociedad con Parent Leadership Training Institute (PLTI) (Instituto de Adiestramiento de Liderazgo de Padres (PLTI)), Leadership Alexandria (Liderazgo Alexandria) y la Citizen Academy (Academia para Ciudadanos), para "comisionar" a los graduados para llenar este importante rol comunitario.

# Organizador Voluntario de la Comunidad

El personal utilizará este creciente e importante recurso de la comunidad según se necesite y sea apropiado para resaltar el alcance, expandir el entendimiento de un proyecto dado, y **llamar a facilitadores de la comunidad si fuera necesario.**

Abajo se encuentran los papeles claves de un organizador de voluntarios de la comunidad para expandir la capacidad de la comunidad para el compromiso y facultar a las personas para influenciar la toma de decisiones en Alexandria.

**Comunicador**

Compartir información acerca del gobierno de la Ciudad o los procesos de toma de decisión; use su red personal para diseminar información; asista y provea actualizaciones en el vecindario, reuniones de la escuela y religiosas; pegue o distribuya volantes en lugares de reunión del vecindario o centros comerciales; toque en las puertas o encuentre otras avenidas que sean efectivas para compartir información. El comunicador sirve como un constructor de puentes, formando sociedades entre el gobierno de la Ciudad e instituciones de Alexandria, organizaciones, negocios e individuos.

**Educador**

Inculca el poder a los demás para participar proveyéndoles de información basada en hechos acerca de los planes o proyectos y cómo participar en los procesos gubernamentales. Esto requiere separarse de las áreas de interés personal para atraer la base más amplia posible de grupos de ciudadanos. El proveer hechos acerca de los proyectos también resulta en el aumento de la capacidad de la comunidad para participar, mejor entendimiento de los asuntos de la ciudad, y el surgimiento de nuevos líderes locales que apoyen la implementación del proyecto y esfuerzos futuros.

**Facilitador**

Sirve como un líder imparcial en una mesa de un grupo pequeño en una reunión comunitaria grande para asegurar que todos los presentes tengan la misma oportunidad para hacer escuchar su opinión. Los facilitadores asisten a sesiones de adiestramiento a fin de estar bien preparados y comprender el contenido del proyecto. Los facilitadores voluntarios envían un mensaje a los miembros de la comunidad que indica que la participación cívica es importante y valiosa a la Ciudad y que no se han hecho decisiones con anterioridad al compromiso.

# Estrategias de Compromiso

Hay muchas estrategias para incorporar a la comunidad en el proceso de toma de decisiones públicas, algunas mejor adaptadas para proyectos particulares que otras, y otras mejor adaptadas para las diferentes fases del proceso que otras.

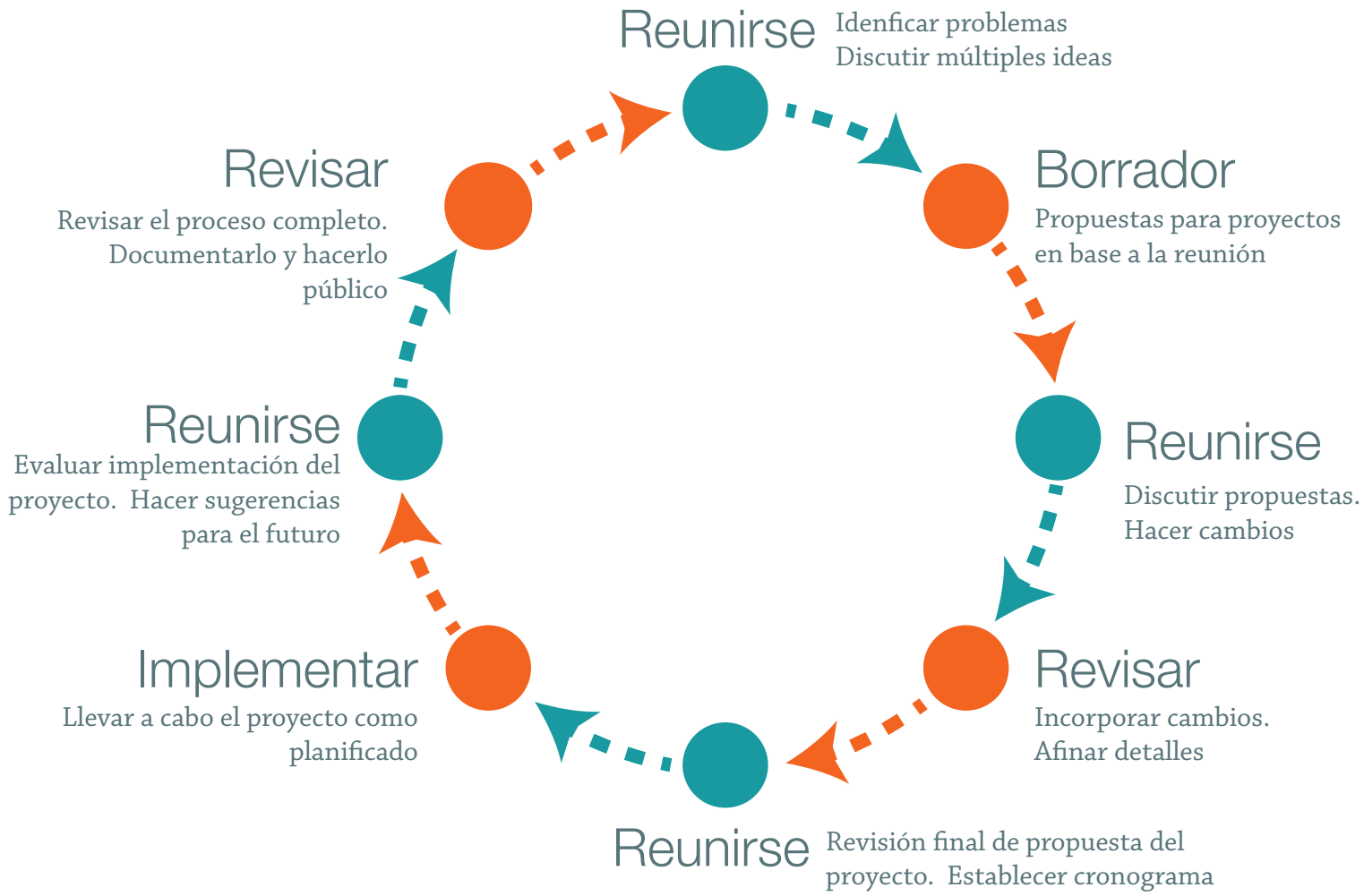
El apéndice a este documento incluye una colección de herramientas que contiene una lista exhaustiva y una descripción corta de las muchas herramientas disponibles e indicando en qué situación cada una es más apropiada.

> *"Yo creo que el proceso está marchando bien. Es bueno que el proceso sea tan transparente. Yo aprecio todo el esfuerzo."*
>
> *- Participante en Cómo Seguimos*

Sin importar las estrategias que se usen, existen algunas guías fundamentales a seguir mientras se trabaja en un proyecto:

- **Mantenga** un registro escrito y visual del proceso.
- **Respete** los puntos de vista individuales.
- **Sea considerado** del tiempo de los participantes. Las oportunidades de compromiso (en línea o en persona) deben ser constructivas y significativas, contribuyendo al objetivo global del proyecto.
- **Provea** retroalimentación al pie de la letra (verbatim) de los resultados o en forma de resumen.
- **Priorice el principio de transparencia** en cada paso del camino.
- **Muestre** como la información suministrada en cada fase ha llevado a la fase siguiente.
- **Siempre pregunte** a los participantes cómo se puede mejorar el proceso.

# Proceso de Compromiso




*Esta gráfica muestra la naturaleza continua y repetitiva del proceso de compromiso cívico.*

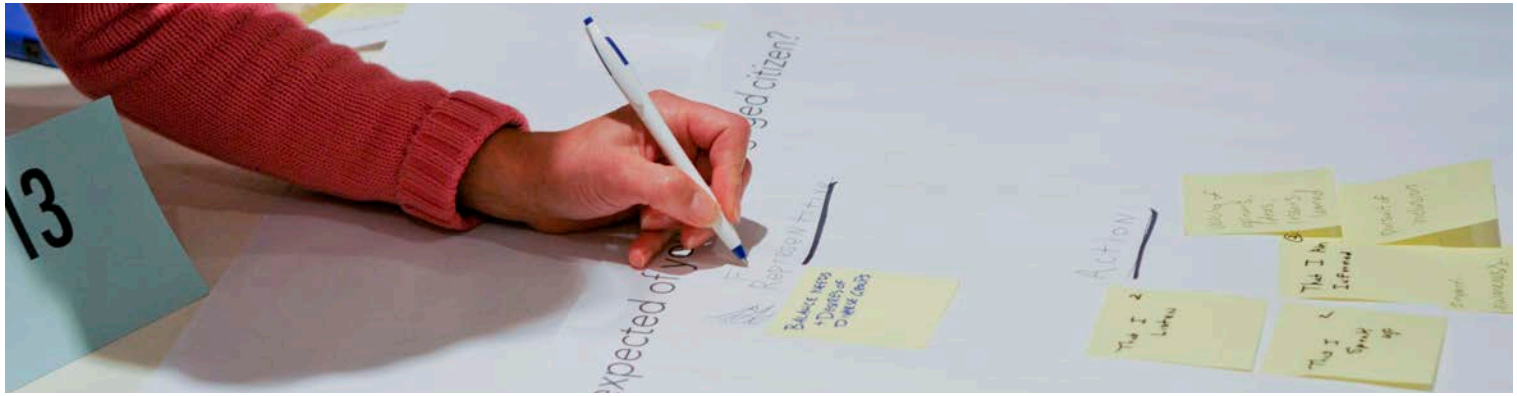
# Reuniones

Como se explica en la Sección 4 describiendo el Marco, un plan completo del compromiso cívico (incluyendo el número y clase de oportunidades de compromiso) debe establecerse y publicarse antes de iniciar el proceso de compromiso público.

Si bien es cierto que las reuniones no son la única manera de informar y escuchar a la comunidad, son con frecuencia un importante componente en alguna etapa del proceso, y por tanto merecen una descripción detallada. Debe destacarse que ***la preferencia de la comunidad es tener menos y más eficientes reuniones.*** Esta sección revisa los tipos de reuniones primarias con información sobre cuándo y cómo cada una es apropiada.

***No se puede sobre enfatizar el valor del proceso de una sola reunión.*** Las ventajas sobre múltiples reuniones separadas de pequeños grupos son significantes, incluyendo:

- Más eficientes de conducir por el personal de la Ciudad.
- Evita múltiples conversaciones en sendas paralelas que son difíciles de juntar.
- Mayor claridad y transparencia y, por tanto, edifica la confianza y no la disensión.
- Logra un movimiento de avance sin desviarse o perder el punto central.
- Menos oportunidades para que ciertos intereses de grupo ejerzan presión desmedida e influencia.



# 5 Categorías de Reuniones

## 1 Diálogo Facilitado de Pequeños Grupos y Retroalimentación

***La mejor herramienta*** para permitir la participación transparente en un proyecto público.

***Diseñado para ser iterativo***, lo que significa que los resultados de una reunión se usan como punto de comienzo y se construye sobre los mismos en reuniones subsiguientes.

***Provee la oportunidad de compartir información con el grupo como un todo*** y toma ventaja de la habilidad de trabajar en grupos pequeños.

***Capitaliza en la tendencia natural del ser humano hacia las conversaciones.*** Las actividades tienen lugar en mesas de pequeño grupo de 6-10 participantes. Los participantes comparten experiencias, resuelven problemas y responden a preguntas trabajando juntos. Los facilitadores de grupo guían la discusión colaborativa para hacer las reuniones tan eficientes y productivas como sea posible.

***Permite oportunidades para escuchar*** puntos de vista divergentes mientras aún se estimula a cada participante a expresar su opinión. Los grupos pequeños pueden dar información al grupo más grande rápidamente y explicar el trabajo que la mesa o el grupo pudo completar.

***Puede trabajar bien con participación en línea simultánea*** para acomodar a los miembros de la comunidad que no pudieron asistir en persona. Si las actividades de la reunión se prestan para trabajo en línea, el grupo en línea participa en una "Mesa Virtual", viendo la reunión en tiempo real y participando con otros en la discusión en línea moderada.

## 2 Taller Móvil y Reuniones no Tradicionales

***Encontrar a las personas donde se encuentren***. Sea anfitrión de reuniones o diálogos informales en cafeterías, parques u otras localidades del vecindario, para incorporar a aquellos que típicamente no participan en reuniones nocturnas sobre tópicos directamente relacionados con sus vecindarios.

***Asista o sea anfitrión*** de una mesa en eventos comunitarios, festivales o mercados de granjeros para proveer información y juntar retroalimentación a través de encuestas.

***Organice*** viajes en autobús, visitas a lugares, o caminatas en el vecindario con personal de la Ciudad para que miembros de la comunidad vean los sitios del proyecto y discutan los problemas.

## 3 Puertas Abiertas

***Típicamente adecuado para el comienzo o el final de un proyecto.***

***Abierto al público*** para que lleguen cuando les sea conveniente y que visiten las mesas arregladas con información estando de pie y dentro de un formato de averiguación.

***Informativo*** al contrario de reuniones de trabajo.

***Generalmente no apropiado*** para reunir retroalimentación, involucrar activamente a los participantes o estimularlos a la interacción y colaboración entre asistentes.

## 4 Reuniones Separadas de Grupos Pequeños

***Se usan con moderación durante los procesos de compromiso.*** Las mismas pueden crear desconfianza al enviar el mensaje que ciertas organizaciones merecen una audiencia mientras otras no.

***Requieren considerable tiempo adicional del personal*** y presentan el riesgo de duplicar el proceso de compromiso o crear múltiples sendas difíciles de juntar de nuevo.

***Primeramente sirven como herramienta para compartir información*** y secundariamente como una herramienta de compromiso, si se usa.

***Pueden ser efectivas como una reunión única*** al principio del proyecto con el fin de envolver a constituyentes clave quienes de otra forma no asistirían a las reuniones más grandes de la comunidad.

***Se usa solamente como una herramienta para traer grupos de afuera*** u organizaciones indecisas a la reunión más grande del proceso. Las Reuniones Comunitarias más grandes deben manejar el proceso.

***Grupos Asesores*** son una clase de herramienta de grupos pequeños que pueden ser efectivos en circunstancias específicas, tal como involucrar a los participantes en proyectos de alta tecnología o proyectos que requieren constante enfoque/verificación de un asunto en particular durante un largo período de tiempo. Ejemplos de Grupos Asesores en el pasado incluyen La Fuerza de Trabajo para el Desarrollo de Áreas Vacantes entre Edificios Existentes de 2009, el Grupo Asesor de Rezonificación de Beauregard y los grupos de Implementación del Plan Pequeño de Área. Los beneficios son tener un grupo consistente de participantes comprometidos a largo plazo, así como una membresía que tiene una capacidad técnica en particular.

Evitar la duplicación del proceso, enfatizar la transparencia y proveer claridad acerca de cómo los miembros del público pueden participar significativamente, son temas cruciales que deben de abordarse si se selecciona un grupo asesor para el proceso de toma de decisiones públicas.

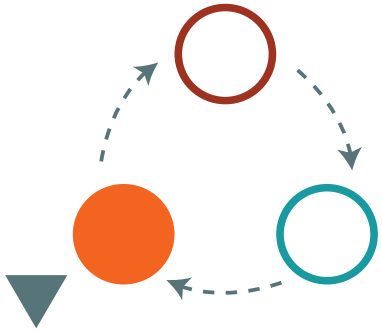
## 5 Congregaciones Municipales

***Los asistentes expresan sus opiniones*** uno a la vez y/o hacen preguntas al personal o a los oficiales electos. Permite la participación de un número limitado de personas en la discusión e impide que la mayoría de asistentes den sus opiniones. No es un medio efectivo para recibir retroalimentación substantiva de los miembros de la comunidad en una forma sostenida y deben usarse con moderación.

***Más productivas al final*** de un proyecto de planificación que ha tenido una robusta participación de la comunidad. Si la participación en el proceso de planificación no ha sido robusta, y/o cuando los residentes no sienten que sus voces han sido escuchadas, una congregación municipal puede convertirse en una reunión de desahogo, altamente adversaria, en vez de productiva en términos de recoger retroalimentación.

***Participantes de reuniones pasadas*** deben hablar o hacer presentaciones para mitigar la posibilidad de reuniones adversarias. Una diversidad de puntos de vista se expresa mejor cuando los participantes en reuniones pasadas están presentes para neutralizar las voces coléricas.

# Antes de la Reunión: Recolecte información



**JUNTE Y PRESENTE INFORMACIÓN DE FONDO CONCRETA Y DATOS COMO FUNDACIÓN PARA CADA PROYECTO.**

***Confianza & Transparencia***
Los participantes deben ver que la Ciudad ha invertido tiempo en revisar planos anteriores, retroalimentación, historia y eventos existentes que pueden afectar el proyecto bajo consideración.

***Brevedad***
La presentación de esta información debe mantenerse dentro de un período de tiempo razonablemente corto durante la reunión.

# Determine las Necesidades de Accesibilidad

***Localidad de la Reunión***

Seleccione una localidad que sea fácilmente accesible por transporte público, localizada internamente dentro de la Ciudad, y/o dentro del área del proyecto/plan. La localidad debe ser un lugar neutral en donde todas las personas se sientan cómodas de ir.

***Barreras de Lenguaje***

¿Existe un alto porcentaje de residentes de habla extranjera en el área del proyecto? Proveer interpretación simultánea de idioma y traducir todos los materiales, incluyendo aquellos en línea, tendrá mucho más efecto en incorporar a aquellos que no hablan inglés. Es importante que esto se incorpore al presupuesto del proyecto desde el principio.

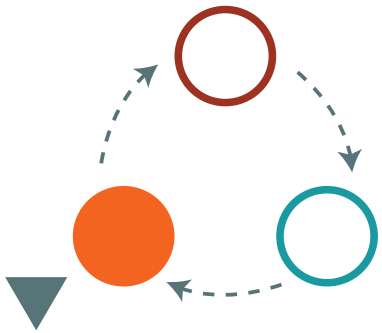
***Cuidado de Niños***

¿Será posible que la reunión se beneficie de una mejor asistencia si la Ciudad provee cuidado de niños? ¿Tiene el proyecto una particular relación con familias con niños? Esta es una inversión relativamente de bajo costo para estimular a los padres con niños, que de otra forma no asistirían, a que se involucren en la comunidad.

***Participación en Línea***

El compromiso en vivo por video en el Internet es una excelente manera de incluir a miembros de la comunidad que no tienen el tiempo o la habilidad de asistir en persona. Esta opción sirve como una "Mesa Virtual" que permite a los participantes ver la reunión en tiempo real y participar con otros televidentes en ejercicios de grupo a través de una conversación moderada en vivo. Si bien esta herramienta puede no ser efectiva en su costo para las reuniones de la Ciudad, la misma provee una gran opción para las personas que no pueden asistir a reuniones.

# Determine las Necesidades de Facilitación



**DETERMINE SI LA REUNIÓN SE BENEFICIARÍA CON FACILITADORES PARA GRUPOS PEQUEÑOS.**

***Rol de los Facilitadores***

El rol de los facilitadores es explicar las cosas claramente, mantener la atención de los participantes en la discusión y asegurar que cada persona en la mesa tenga la oportunidad de contribuir a la discusión.

***Voluntarios***

El personal que maneja cada proyecto tendrá acceso a un creciente número de unidades de facilitadores voluntarios de la comunidad. La lista de voluntarios se mantendrá en la oficina del Administrador de la Ciudad. El personal llevará a cabo un breve adiestramiento para los facilitadores antes de cada reunión para que ellos tengan un entendimiento básico del proyecto y que comprendan totalmente los objetivos y las actividades de la reunión. Una revisión anticipada es crítica a fin de que los facilitadores puedan proveer a los participantes con una experiencia productiva de la reunión. Los facilitadores deben llegar temprano para revisar el arreglo de la mesa y los materiales de la reunión y dar la bienvenida a los participantes en sus mesas a su llegada.

***Personal***

En algunos casos, cuando no estén disponibles facilitadores comunitarios, el personal tendrá que asumir el rol de facilitadores, ya sea en mesas de grupos pequeños o frente a un grupo grande. A fin de desempeñar este rol efectivamente, el personal también debe estar bien preparado y debe asistir al adiestramiento de facilitador/compromiso cívico de la Ciudad.

***Maestro de Ceremonias***

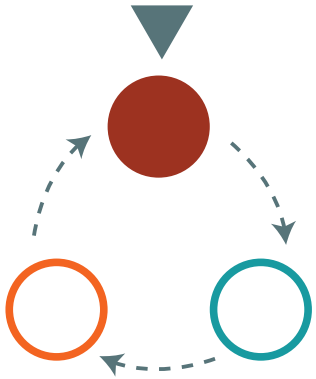
Un Maestro de Ceremonias (MC) voluntario debe dirigir algunas reuniones comunitarias para mantener la reunión en su curso y asegurar la imparcialidad. Este MC puede ser un líder o director de una organización conocida o institución y debe reconocerse como una parte neutral.

Un MC voluntario puede no ser necesario para cada proceso de una reunión, pero debe considerarse especialmente para procesos de reuniones de la totalidad de la Ciudad que puedan beneficiarse con una parte neutral que dirija la reunión. Un MC voluntario también demuestra la importancia de la participación cívica en la vida de la Ciudad.

*"Involucre a los interesados desde el principio y permita que el grupo le de forma al proceso."*

*- Participante en Cómo Seguimos*

# Desarrollar Agendas Significativas y Dirigir una Reunión



**LAS AGENDAS DEBEN SER SIMPLES, DIRECTAS Y DEBEN PROVEER OBJETIVOS CLAROS DE CÓMO LA REUNIÓN PRODUCIRÁ RESULTADOS SIGNIFICATIVOS PARA INFORMACIÓN DE CADA PROYECTO.**

Cada agenda debe hacer clara la forma como la reunión moverá el balón hacia adelante a través de solicitar discusión y retroalimentación de la comunidad. Este es uno de los componentes más importantes para un proceso exitoso.

### *Agenda Centrada*

- Apunte hacia la calidad del trabajo y la experiencia para los participantes.
- La agenda debe centrarse en el trabajo a completarse, quitando tareas y presentaciones foráneas.
- Quite la política del proceso tanto como sea posible. Una presentación breve de los oficiales públicos es suficiente.
- Las presentaciones a grupos más grandes deben ser cortas, estimulantes y al punto.

### *Actividades*

- Prepare una o dos actividades prácticas, creativas y estimulantes para cada reunión.
- Las actividades de las reuniones deben ser suficientemente simples para que los que asisten por primera vez, comprendan rápidamente mientras tratan simultáneamente un componente específico del trabajo o proyecto que se tiene a la mano.
- Evite el uso de actividades similares de una reunión a la otra. Las reuniones durante el transcurso de un proceso deben proveer una variedad de formas para que las personas estén involucradas.

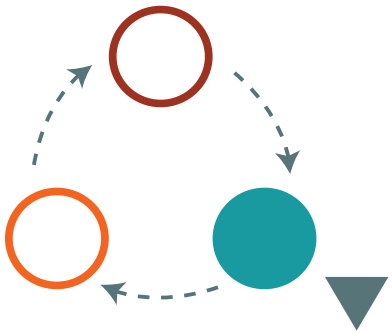
***Trabajo de Grupo***

- Los participantes deben ocupar la mayoría de su tiempo en trabajo significativo y/o participando en conversaciones significativas con sus colegas miembros de la comunidad.
- Los participantes deben trabajar en grupos pequeños (entre 6 y 10 personas) para que puedan edificar en las ideas de cada uno y que todos tengan una oportunidad de contribuir.

***Informes***

- Después de cada actividad (o al final de la reunión), el facilitador debe invitar a los grupos a que se pongan de pie e informen al grupo más grande sobre lo que discutieron y lograron.
- Estos informes deben centrarse en compartir ideas generales del trabajo del grupo.
- El tiempo para estos informes deben ser 1-2 minutos por informe. El tiempo total para informes en cada reunión debe mantenerse en 10 minutos o más. Al concluir los informes, reconozca que todo el trabajo se pondrá en línea palabra por palabra (verbatim) o en forma de un sumario.

# Después de la Reunión



**COMUNIQUE ABIERTAMENTE LOS RESULTADOS DE LAS REUNIONES PÚBLICAS Y LAS ACTIVIDADES EN LÍNEA EN TANTAS FORMAS COMO SEA POSIBLE. PUBLIQUE/DISTRIBUYA RESULTADOS DEL COMPROMISO DENTRO DEL MENOR TIEMPO POSIBLE DESPUÉS DE LA REUNIÓN (PREFERIBLEMENTE MENOS DE 10 DÍAS).**

***Comunicaciones***

Las avenidas para la comunicación después de una reunión deben incluir el sitio de la Ciudad en el Internet, eNews, listas de correo electrónico del proyecto que desarrollan otras listas de correo electrónico de la comunidad, y medios de comunicación social. La información que se publica debe de ser ampliamente accesible como imágenes JPEG, mapas Google accesibles al público o PDF.

***Reitere la Siguiente Reunión***

Al comienzo de la siguiente reunión de la comunidad, comparta los resultados de la reunión anterior (y el trabajo en línea, si se aplica). Asegure que los participantes en reuniones siguientes comprenden que su trabajo ha sido reconocido y sintetizado. El sello de un proceso iterativo de una reunión comunitaria es que los participantes saben cómo su trabajo comunica el progreso del proyecto.

***Sea Conciso***

La presentación de resultados debe ser corta y al punto. Sin embargo, una parte crucial de la transparencia y la edificación de la confianza es que los temas en general del trabajo del participante estén cubiertos, con referencia, palabra por palabra (verbatim) o que se encuentren disponibles en línea los datos preliminares (o en el lugar apropiado).

# Lista de Verificación para el Proceso de una Reunión

*Use estas listas de verificación durante el proceso como una forma de medir su progreso*

## Antes de la Reunión

- ☐ Proporcionar fondo concisa información que demuestre que el Ayuntamiento ha pasado tiempo revisar los planes anteriores, retroalimentación, la historia y los acontecimientos actuales.
- ☐ Dar aviso anticipado de fecha de la reunión. Si bien no es siempre es posible dado múltiples factores, el objetivo de la Ciudad es proporcionar 3 semanas convocatoria fechas. Agendas de las reuniones deben proporcionarse con 1 semana de antelación.
- ☐ Presente esta información en forma concisa.
- ☐ Determine las necesidades de accesibilidad: localidad de la reunión, cuidado de niños, barreras de idioma, participación en línea.
- ☐ Determine las necesidades de facilitación.
- ☐ Adiestre y prepare a los facilitadores.

## Desarrollar una Agenda Significativa & Conducir una Reunión

- ☐ La agenda de la reunión debe ser simple y producir resultados significativos. Debe ser claro en cada agenda de reunión cómo se solicitará la discusión y la retroalimentación de la comunidad.
- ☐ Apunte a la calidad del trabajo y la experiencia de los participantes.
- ☐ Los participantes deben usar la mayoría del tiempo efectuando trabajo significativo en grupos pequeños.
- ☐ Remueva la política tanto como sea posible.
- ☐ Hablar y presentar al grupo más grande debe ser corto, estimulante y al punto.
- ☐ Prepare una o dos actividades prácticas y simples para cada reunión. Evite usar actividades similares de una reunión a otra.
- ☐ Use 10 minutos para invitar a los grupos a que se paren e informen sobre lo que discutieron o lograron. Estas discusiones deben ser de 1-2 minutos cada una.

## Después de la Reunión

- ☐ Comunique los resultados del compromiso de las reuniones públicas y las actividades en línea.
- ☐ Use todos los métodos de comunicación que sean apropiados.
- ☐ Comparta los resultados previos en la siguiente reunión.
- ☐ Sea transparente pero conciso.

# Compromiso en Línea

El compromiso comunitario en línea es ahora parte de la norma en toda la nación y lo esperan del proceso público participantes jóvenes y viejos por igual. Sitios del Internet, blogs (sitios en el Internet para comentar, colocar material, etc.), foros en línea, medios de comunicación social y otras plataformas que proveen oportunidades fáciles y accesibles para la comunicación y para procesar documentación.

Para aquellas personas a quienes no les es posible o no desean participar físicamente en una reunión comunitaria, las plataformas en línea proveen una opción crucial para el compromiso.

Hoy en día, hay muchas herramientas digitales disponibles para el compromiso incluyendo las apps (iconos que permiten el acceso a funciones de sitios en el Internet) de teléfonos inteligentes (smartphone apps), herramientas para mensajes de texto, congregaciones municipales en línea, y muchas otras. Muchas se describen brevemente en la Lista de Herramientas del Compromiso que se provee como apéndice a este Manual. La Ciudad ya utiliza un amplia gama de comunicación en línea y continuará evaluando los beneficios y restricciones (incluyendo qué tan pesadas en los recursos pueden ser desde el punto de vista de una implementación).

Más abajo se encuentran algunas guías para el compromiso en línea:

**No considere la participación en línea como el método primario para el compromiso comunitario.** Aunque puede ser eficiente, es menos exitosa en construir la clase de relaciones que se establecen durante las reuniones en persona, las cuales permiten a los participantes comprender el punto de vista de cada uno, buscar ideas de inspiración súbita (brainstorm) juntos y lograr un consenso.

**Considere que clase de actividades son apropiadas para el compromiso en línea.** La sección anterior sobre estrategias del compromiso enfatiza la importancia de diseñar actividades significativas y creativas. En algunos casos, estas actividades de grupo colaborativas no se traducen bien en el ámbito digital. Sin embargo, estas actividades pueden acomodarse a través de “mesas virtuales” fluidas en vivo, en donde las personas pueden participar en vivo por medio de pláticas moderadas al igual que aquellos que asisten en persona.

**El compromiso en línea puede ser un recurso efectivo y eficiente para trabajo provisional que se efectúa entre reuniones en persona.** Considere el uso de retroalimentación **sintetizada** de una reunión en persona como un punto de comienzo de una participación en línea provisional. Encuestas, votaciones, confirmación y **aumento** del trabajo de la comunidad durante la reunión anterior es una gran forma de permitir que los participantes en línea contribuyan.

Las actividades en línea entre reuniones en persona no deben revisar el trabajo que tuvo lugar durante esas reuniones. Al contrario, las actividades en línea deben construir sobre el trabajo anterior en formas que respete el trabajo en persona de los participantes.

**Las oportunidades de interacción en línea deben de ser libres y de fácil acceso al público.** Se desaniman las herramientas que están ocultas detrás de intereses financieros y cuentas especiales.

***"Sintetizar"*** *típicamente involucre la eliminación de la duplicidad, corregir errores ortográficos o simplificar grandes volúmenes de información con el fin de hacer los resultados fáciles de entender para la reunión siguiente.*

***"Aumentar"*** *los resultados de una reunión comunitaria es más profundo que sintetizar. Aumentar típicamente involucra usar los resultados sintetizados de una reunión, pero reorganizando la información en categorías útiles para la reunión siguiente, o añadiendo investigación o ayudas visuales a la información generada por la comunidad*

# Medios de Comunicación Social y Reuniones Virtuales

**Medios de Comunicación Social**

Los medios de comunicación social son una herramienta efectiva y valiosa para diseminar información rápidamente a una amplia audiencia (y redes de segunda línea) y alcanza miembros de la comunidad que típicamente pudieran no asistir a reuniones o tener conocimiento de los proyectos de la Ciudad.

- Como no llegan a todos en la Ciudad, ***debe verse como un suplemento a otros canales*** de comunicación.
- Use las ***cuentas de la Ciudad en Facebook y Twitter*** para promover futuros proyectos o reuniones y dirigir a las personas a sitios de proyecto en el Internet que tienen información más detallada.
- Antes de crear una página dedicada en Facebook o en Twitter, considere ***la cantidad de tiempo que se requiere*** para la producción de materiales nuevos y requerimientos de respuesta rápida.
- Use Twitter como una plataforma para una ***Congregación Municipal interactiva*** lo cual ha probado ser una herramienta de enlace que puede capturar la atención de individuos que típicamente no asisten a reuniones comunitarias.
- Use otras redes sociales/herramientas de participación tales como Tumbler, Flikr y Pinterest para involucrar a la comunidad, invitándoles a ***compartir imagines de lugares y cosas*** que ellos puedan crear y que podrían imitar en nuevos proyectos o desarrollo.

**Reuniones Virtuales**

Hay una infinidad de opciones para conducir "reuniones virtuales"- reuniones que pueden grabarse por video y fluirlas en vivo en el Internet para personas que miran y participan en tiempo real por la vía de conversación viva, ofreciendo la adición de una "mesa virtual" a las meses de la reunión en persona.

- Pueden usarse para encuestas en tiempo real, votación, y sesiones de pláticas en vivo.
- Requieren un facilitador adiestrado y un operador de cámara/asistente de tecnología.
- Usan tecnología ampliamente accesible – video, cuenta "Livestream" de la Ciudad y conexión al Internet. Añada un teléfono inteligente (Smartphone) Twitter, correo electrónico o Textizen (programa electrónico para el diálogo cívico), y las personas pueden participar mientras están en ruta.
- Las grabaciones de las reuniones pueden publicarse en la red o en Canal 70, con opciones para dar comentarios.
- Para mayor información acerca de cómo la participación virtual puede integrarse al proceso de compromiso y cuando puede y cuando no puede ser apropiada, vea "Clases de Reuniones" en la página 26 de este documento.

# Plataformas en Línea para Comentarios & Congregaciones Municipales Virtuales

Las plataformas en línea para comentarios y las congregaciones municipales virtuales pueden ser una herramienta para suplementar el compromiso en persona porque permiten a las personas (con acceso a computador) la flexibilidad de participar a cualquier hora o lugar.

Hay muchos proveedores que ofrecen tipos de plataformas para "congregaciones municipales" en línea por medio de una cuota por la subscripción anual. (Vea la lista de herramientas en el apéndice para ver la lista de estas herramientas).

El personal hace preguntas específicas pidiendo los comentarios del público en un proyecto en particular o preguntan y los participantes responden, con la habilidad de ver los comentarios de otros miembros de su comunidad y cadenas de conversación sobre un tópico en particular que pueden encender un diálogo útil.

¿El beneficio? La facilidad de leer la presentación del diálogo y la habilidad de analizar y presentar las respuestas en formatos amigables al usuario.

El éxito de las plataformas de comentarios o congregaciones municipales virtuales depende de los siguientes ingredientes:

- ***Una campaña fuerte de mercadeo*** incitando a la comunidad a que use la herramienta, con vínculos del sitio de Internet de la Ciudad y de medios de comunicación social para enlistar a una mayor audiencia.
- ***Claridad acerca del objetivo*** del fórum y ***cómo se usará la contribución proporcionada***.
- ***Recursos de personal dedicados*** a desarrollar las preguntas, proveer monitoreo y asegurar una respuesta a tiempo.
- ***Reglas claras del compromiso*** y monitoreo de los comentarios. Evitar plataformas que permiten comentarios anónimos.
- ***Fácil de usar y fácil de encontrar***.
- ***Adecuado para el grupo que la Ciudad está tratando de alcanzar***, particularmente en lo que respecta al acceso computador/Internet y probables barreras de idioma.

# Encuestas en Línea

Las encuestas en línea son una opción rápida y conveniente para los residentes que comparten sus preocupaciones o ideas; estas son efectivas para el personal por la facilidad de recopilar, analizar y compartir la retroalimentación.

Las encuestas en línea son especialmente valiosas cuando es importante obtener retroalimentación de un grupo más amplio que los que asisten a las reuniones en persona.

Algunas cosas que deben tenerse en mente cuando se considera el uso de una encuesta en línea:

- Las encuestas en línea ***típicamente no se consideran una medida estadística válida*** de una opinión amplia, sino un simple record de opiniones de un grupo que escogió responder.
- ***Las preguntas deben ser bien escritas*** para que sean claras y balanceadas.
- Las personas que responden deben comprender ***cómo los resultados de la encuesta informarán al proceso***.
- ***Las encuestas pueden conducirse fuera del campo en donde los miembros de la comunidad ya se congregan;*** usando iPads o teléfonos inteligentes, el personal puede obtener información de los miembros de la comunidad que de otra forma no sabrían que la Ciudad quiere sus opiniones/comentarios.
- "Textizen" es una plataforma que depende de encuestas de mensaje de texto en teléfonos inteligentes. La misma combina el tradicional alcance (pancartas, volantes con código QR [Quick Response Code es una marca registrada para un código de barra que puede leerse óptica y rápidamente y que contiene información sobre una variedad de artículos]) con tecnología de teléfonos inteligentes, ***capturando la opinión de la comunidad en el mismo lugar donde se encuentran.***
- Para aquellos sin acceso a tecnología, las ***encuestas impresas*** pueden enviarse por correo o compartirse en las bibliotecas, centros de recreación y escuelas. ***Las encuestas telefónicas aún*** son también una alternativa útil, aún en la era de teléfonos celulares y ofertas telefónicas no deseadas. Los miembros de la comunidad con frecuencia tienen la voluntad de contestar a una encuesta telefónica que afecta directamente a su vecindario.

# Ayudas Visuales

El arte visual puede tanto mejorar el entendimiento público sobre un proyecto como crear oportunidades para el compromiso cívico informal. Más abajo se enumeran algunos ejemplos; vea la lista de herramientas en el Apéndice para más información.

- ***Los proyectos de arte interactivos*** permiten a las personas expresar sus opiniones sin ninguna barrera (a través del arte) en el ámbito público. El proceso de expresión provee una oportunidad para la comunidad de interactuar y también crear una pieza inteligente de arte público temporal.

- ***Los proyectos de arte públicos en escuelas o en lugares abiertos*** pueden usarse como una herramienta para atraer familias a través de sus hijos, dando ocupación y educando a los niños mientras los padres tienen una oportunidad de aprender más sobre el tópico en cuestión.

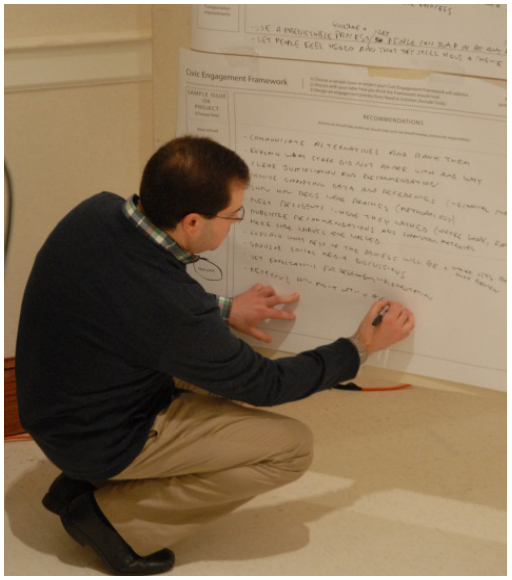
- ***Planos ilustrativos, modelos, rendiciones gráficas, bloques y "Legos"*** proveen una oportunidad para ilustrar los conceptos de planificación y proyectos de una forma que es visualmente atractiva y enlazadora y pueden nivelar las situaciones reduciendo la importancia entre el alfabetismo y las traducciones de idiomas escritas.

*Mural de la Comunidad Del Ray*

- ***Videos cortos informativos*** de principios básicos de planificación o proyectos actuales, transmiten información y estimulan el interés del público – suficientemente simples para que los niños entiendan pero profundos en el mensaje que transmiten. Los videos se colocan en el Canal YouTube de la Ciudad y los enlaces pueden compartirse ampliamente.

- ***Contar historias*** acompañadas de artes visuales para formar e informar de los planes de revitalización del vecindario y proyectos de desarrollo, compartiendo historias de la comunidad y sus aspiraciones para el futuro.

- ***Los mapas bien diseñados*** son una herramienta útil para contar una historia sobre un proyecto en particular, visualizando la información asociada con las varias opciones o recomendaciones, mostrando el cambio en un área a través del tiempo, etc.


Civic Engagement Framework
RECOMMENDATIONS

10

# Comunicación y Alcance

Es claro que ningún método de comunicación sería suficiente para alcanzar exitosamente la mayor audiencia posible. ***Son necesarias continuas y múltiples formas de comunicación.***

Sin importar el tipo de comunicación que se use, la información debe darse temprano en un proceso de toma de decisiones, consistente a través de su duración y en formas sencillas y comprensibles. Este requerimiento se recapitula en los principios de compromiso cívico y el marco y no pueden enfatizarse lo suficiente.

Las siguientes páginas describen muchos métodos adecuados de comunicación para el compromiso cívico.

*Una variedad de herramientas de comunicación y alcance son cruciales para expandir el número de miembros de la comunidad que participa en el proceso de toma de decisiones de la Ciudad.*

# Comunicadores

***Nada substituye el compartir información de persona a persona.***

El ser entusiasmado a asistir a una reunión de la comunidad por su bien informado vecino quien puede explicar porque su participación es importante, hace mucho más probable que usted vaya a la reunión que un correo electrónico de la Ciudad.

Por tanto, tener un cuadro de comunicadores informados sobre un proyecto en particular es crítico para aumentar la participación y asegurar un proceso productivo que se mantenga en su curso.

- Los comunicadores son voluntarios que llevan las comunicaciones y los vacíos de información entre el gobierno y la comunidad y aumentan el número de participantes.
- Los comunicadores puede incluir a cualquiera — miembros de la comunidad, líderes cívicos, oficiales electos, y aquellos que toman decisiones.
- El personal de la Ciudad debe proporcionar información correcta, oportuna y clara para que los comunicadores estén bien informados y puedan responder inteligentemente a las preguntas de los interesados.
- A fin de ser efectivos, es esencial que los comunicadores se mantengan comprometidos y activos durante todo el proyecto.
- Mientras los comunicadores sirven una importante función, ellos no tendrán mayor influencia en el proceso que cualquier otro miembro de la comunidad.

# Asociarse con Grupos Existentes

En algunos casos, el personal no tiene un capital social adecuado para ser efectivo en comprometer a las comunidades sin ayuda. ***Es crítico forjar asociaciones apropiadas con organizaciones y líderes confiables dentro de las organizaciones para compartir información y solicitar la participación de sus miembros.***

- Los líderes comunitarios pueden proveer información clave en las reuniones de sus respectivos grupos (culturales, de apoyo, o grupos de fe, Asociaciones de Padres y Maestros y cívicas, entre otras), en donde el mensaje tenga más peso cuando lo lleva alguien que el grupo conoce. Los asistentes pueden, a su vez, compartir la información con sus propias redes personales.

- La eficacia depende de factores como asistencia a reuniones, distribución de volantes/traducción, y la habilidad de comunicar claramente la conexión entre el proyecto en mano y los temas de calidad de vida para las personas en la sala.

- Los proveedores de servicios sociales son un excelente canal para compartir información.

- El contacto cara a cara resulta mejor para algunas poblaciones dentro de la ciudad, llegando a personas que podrían no tener correo electrónico o acceso a computadores y que pueden anular las barreras del idioma.

# Impresos: Carteles, Boletines y Volantes

Hoy en día muchas ciudades experimentan la división tecnológica que impacta a las poblaciones que no tienen acceso al Internet. Aun cuando el acceso al Internet aumenta, en teléfonos inteligentes y en lugares públicos, no se puede llegar a muchas personas por medio del Internet, lo cual hace aun importante las comunicaciones fuera de línea.

***Volantes en localidades del vecindario y por la palabra son con frecuencia el único modo que los miembros de la comunidad se enteran de próximas reuniones.***

Para aquellas poblaciones a quienes la Ciudad no ha comprometido exitosamente en la toma de decisiones públicas, y hasta que herramientas más efectivas sean exitosas, los materiales impresos continuarán proveyendo un importante enlace de comunicaciones y envían un mensaje positivo sobre el objetivo de la Ciudad de expandir la participación. Por tanto, las comunicaciones impresas serán una parte integral de las comunicaciones del proyecto y deben tomarse en consideración cuando se establezca un presupuesto para esta herramienta de compromiso.

- La distribución de volantes toma mucho tiempo y puede ser una gran erosión en los recursos de personal; una fuerza de comunicadores voluntarios deseosos de distribuir volantes en los vecindarios puede dividir la terea en pedazos manejables y estimular la conexión de vecino a vecino.

- Los materiales impresos pueden distribuirse en instituciones religiosas, tiendas locales y restaurantes, gimnasios y escuelas — cualquier lugar donde se congregan los residentes o donde se diviertan.

- Los materiales deben incluir información sobre el proyecto y reuniones, incluyendo el cumplimiento del Americans with Disabilities Act (ADA) (Ley para los Americanos con Discapacidades — ADA), accesibilidad a transporte público, traducción de idiomas, y cuidado de niños, si se aplica, y un código de Quick Response (QR) (Código de Respuesta Rápida), el cual cuando se escanea por medio de un teléfono inteligente, conecta al usuario con el sitio en el Internet del proyecto.

# Impresos: Correo

Los materiales impresos también pueden distribuirse por correo, pero ésta en una forma mucho más costosa. ***Su alcance puede ser amplio o dirigido pero su efectividad puede ser parcialmente debilitada por el volumen de correo chatarra.*** El personal necesita considerar el costo y frecuencia cuando establece un presupuesto para esta herramienta de compromiso.

Hay algunos artículos que son más apropiados para la distribución postal:

- Artículos impresos con una vigencia más larga que un aviso de una reunión, tal como el boletín "Spring Cleanup" (Limpieza de Primavera) del Departamento de Transportes y Medio Ambiente — que se pueden pegar en la refrigeradora.
- Volantes iniciales o tarjetas postales que anuncia la inauguración de un nuevo proceso de planificación y dan el sitio en el Internet del proyecto, alcance, cronograma y las oportunidades para participación de la comunidad.

**Asuntos Importantes de las Comunicaciones Impresas que se deben considerar:**

- Consistencia en marcas/identidad — ¿son los materiales de la Ciudad reconocidos fácilmente?
- ¿Tratan los materiales claramente el asunto, porqué es importante y para quién?
- ¿Son los materiales para la distribución en toda la ciudad o específicos para un vecindario?
- ¿Debe traducirse el volante/tarjeta postal a múltiples idiomas?

# City eNews & Email

***El servicio de subscripción a eNews de la Ciudad ofrece a los residentes una forma para recibir correos electrónicos o mensajes de texto con actualizaciones de proyectos que son de importancia para ellos***

La Ciudad continuará promoviendo ampliamente esta herramienta para aumentar el número de residentes que se subscriben.

Si bien es cierto que el personal necesita evitar inundar a la comunidad con demasiados correos y actualizaciones de eNews, estos son herramientas simples, fáciles para compartir información, tomando lo siguiente en consideración:

- Pida a los miembros de la comunidad que compartan los correos y eNews dentro de su propia red.
- Provea actualizaciones e información habitualmente a los grupos relevantes de eNews, así como a la lista de correo de personas interesadas específicamente en un proyecto.
- Responda a los correos de la comunidad dentro de un tiempo adecuado. Los correos cuya respuesta se demora y que no se responden conducen a la falta de confianza y la incertidumbre de si los comentarios han sido considerados. Si las limitaciones de tiempo no permiten respuestas a múltiples mensajes sobre el mismo tema, resuma la comunicación por correo electrónico — tal como hacer listas de respuestas a preguntas que se hacen frecuentemente o anotando las sugerencias frecuentes sobre política o acciones.
- Use las listas de servicio de correo electrónico (listserves) para actualizaciones periódicas del proceso de planificación, audiencias públicas e información sobre futuros eventos. Alexandria se ufana de muchas listserves de vecindarios y profesionales que la Ciudad o los comunicadores pueden usar.

# Sitio del Proyecto en el Internet

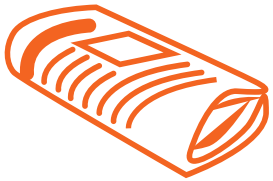
***Las páginas en el Internet dedicadas a los proyectos de la Ciudad proveen información consistente y detallada sobre proyectos y problemas y sirven como un registro efectivo y accesible del proceso.***

**Lista de verificación para el sitio del Internet:**

- ☐ Asegúrese que la información esté siempre al día, fácil de encontrar, bien organizada y que sea exhaustiva.
- ☐ Designe a un miembro del personal para manejar cada página de proyecto.
- ☐ Provea una forma fácil para que los visitantes nuevos o poco frecuentes obtengan un resumen rápido de los objetivos del proyecto, propósito, estado actual, cronograma, y lo que queda por decidir.
- ☐ Tome pasos factibles para proveer información a los residentes que no hablan inglés.
- ☐ Incluya información de contacto del personal.
- ☐ Resalte futuras fechas que sean importantes.
- ☐ Demuestre cómo se incorporarán o cómo han sido incorporados los comentarios recibidos de la comunidad y cómo ocurrirá o cómo ha ocurrido la toma de decisiones a través del proceso.

- ☐ Provea enlaces a grabaciones audiovisuales de reuniones anteriores.
- ☐ Provea una página con respuestas y explicaciones breves a preguntan que se hacen con frecuencia (Frequently Asked Questions (FAQ)).
- ☐ Si hay un área en el sitio para retroalimentación, haga claro cómo se responderá a la misma y cómo dará forma al proceso.

# Medios de Comunicación



***Muchos miembros de la comunidad dependen para su información de fuentes de noticias locales impresas o en línea.*** Hay una serie de formas por medio de las cuales la Ciudad puede utilizar estos recursos para ayudar a comunicar información importante:

- Avisos de noticias a través de la Oficina de Comunicaciones de la Ciudad pueden proveer a las agencias de noticias (incluyendo radio y canales de televisión locales) con información basada en hechos acerca de proyectos.
- Información sobre reuniones para inclusión en calendarios locales, tales como el suplemento de los jueves in el Washington Post.
- Cartas al Redactor Titular (Editor).
- Anuncios — esto puede ser una opción costosa y requiere consideración presupuestaria y de la audiencia que se pretende alcanzar. El personal de la Ciudad continúa probando la efectividad de anuncios en línea específicamente dirigidos.
- Pueda que la publicación de información impresa tome más tiempo debido a las limitaciones asociadas con su material. El usar noticias diarias en línea puede ser más rápido y puede alcanzar a una mayor audiencia.

# Teléfono

Mientras que usar el teléfono puede parecer anticuado o ineficiente como herramienta de alcance, hay situaciones limitadas en las cuales puede ser apropiado y que vale la pena considerar. ***La simplicidad de la herramienta significa que es accesible a muchos.***

- Particularmente adecuado para límites de tiempo cortos, para conectar con individuos que no tienen acceso a computador y cuando se necesita un contacto personal a fin de comprometer a las personas en el proyecto.
- Llamadas telefónicas a amigos personales puede ser una forma efectiva de entusiasmar a los vecinos a participar en un proceso dado.
- Los comunicadores, o aun el personal de la Ciudad, pueden iniciar un árbol telefónico informal y fuera de moda, que tenga el poder del contacto personal que no tiene ni eNews ni los volantes.
- Robo-llamadas (robo-calls: llamadas originadas por computador) se pueden dirigir a áreas específicas para notificar a los residentes sobre un futuro proceso de planificación.
- Las congregaciones municipales telefónicas proveen una forma para que los miembros de la comunidad llamen a una línea de conferencia masiva para escuchar una actualización breve y hacer preguntas.

# Alcanzando al Pleno de la Diversidad Comunitaria

Alexandria es muy afortunada de tener una comunidad tan diversa. Sin embargo, una preocupación igualmente común para el personal y los miembros de la comunidad es la falta de diversidad en el compromiso por parte de todas las partes de la comunidad. La Ciudad consistentemente ha tenido dificultades en comprometer exitosamente a ciertos segmentos de Alexandria, particularmente a minorías raciales/étnicas, residentes de bajos ingresos, inmigrantes/personas de habla extranjera, inquilinos, personas que viven en condominios, personas con discapacidades, padres de hijos pequeños, y alejandrinos jóvenes (más jóvenes de 30 años).

**Alcanzar a los miembros de la comunidad puede ser un reto por una variedad de razones, comunes entre ellas están:**

- Las personas están ocupadas con trabajos y familias y no pueden asistir a reuniones o enterarse de los asuntos que les afectan.
- Las personas no saben de las oportunidades de participar, o no pueden decir fácilmente cual es el asunto o cómo les afecta.
- No tienen acceso al Internet/computador.
- Muchas personas no tienen carros o tienen discapacidades físicas que les previenen ir a reuniones.
- No existe la cultura de participación cívica en su país de origen.

*"Tenemos que encontrar formas de involucrar a las personas que han despedido o dado por vencido en el proceso de participación en el proceso democrático."*

*- Participante en Cómo Seguimos*

# Alcanzando a la Diversidad: Estrategias

***El personal continuará trabajando para mejorar el alcance a segmentos de la comunidad que típicamente no participan y desarrollará un plan de acción para alcanzar a estos miembros de la comunidad.*** A fin de incitar a la primera participación, es importante que se identifique a líderes comunitarios para que comprometan a estas poblaciones, comprometan a las personas donde se encuentren, personalicen las comunicaciones y mejoren la accesibilidad a la información y los eventos. Abajo se indican estrategias para ayudar en este esfuerzo continuo:

***Desarrolle relaciones*** formales e informales con líderes comunitarios que ya son conocidos y en quienes la comunidad confía y que pueden transmitir mejor los impactos potenciales y la importancia de involucrarse en un asunto en particular.

***Organice discusiones de grupo*** después de congregaciones religiosas o comunitarias para alcanzar a aquellos residentes que normalmente no pueden asistir a reuniones durante la semana o por la noche. Aprovecha la oportunidad para pedir sugerencias sobre las mejores formas de comunicarse con el grupo.

***Utilice comunicación digital.*** No todos tienen acceso a computadores pero la mayoría de personas tienen acceso a un teléfono celular. Enviando textos, Twitter, Facebook, listserves de la comunidad y alertas por correo electrónico son herramientas efectivas para hacer múltiples conexiones rápidamente. Es más posible traducir alertas breves que diseminar documentos enteros en diferentes idiomas.

***Distribuya volantes*** a los negocios del vecindario y lugares de congregación como abarroterías, lavanderías, gimnasios, escuelas, clínicas, cafeterías e instituciones religiosas. Obtenga permiso para pegar volantes en los tableros de boletines en edificios de condominios y apartamentos o en elevadores o lugares de trabajo. Usualmente los volantes pueden traducirse fácil y rápidamente a múltiples idiomas.

> *Es siempre una gran experiencia conocer a diferentes personas con diferentes puntos de vista trabajando por un objetivo común. Alexandria nos pertenece para prepararla y preservarla para la siguiente generación*
>
> *- Participante en Como Seguimos*

***Póngase en contacto con estaciones de radio y TV locales*** para centrarse en el alcance de grupos particulares: canales de habla hispana (AM/FM); estaciones religiosas (AM), el canal de las escuelas públicas de Alexandria (Alexandria City Public Schools – ACPS); canales de acceso local.

***Provea servicios de interpretación*** y materiales traducidos durante las reuniones. El hacer esto hace que todos se sientan bienvenidos y entusiasma la participación. Las personas quieren de verdad involucrarse en lo que está pasando en su ciudad — nuestro trabajo es hacer esto tan sencillo como sea posible.

***Considere el transporte.*** Muchos residentes dependen del transporte público, el cual no funciona frecuentemente en las noches; otros no pueden manejar en la noche o tienen restricciones que les impiden manejar a reuniones. Las personas con problemas de movilidad u otras necesidades especiales confrontan grandes barreras para arreglar su transportación por la noche.

***Provea cuidado de niños*** durante reuniones claves para estimular y hacer posible que los padres de niños pequeños asistan.

***Encuentre a las personas donde están***, en parques, centros de recreación, eventos comunitarios o escolares, negocios del vecindario, y aún bares.

# Alcanzando a la Diversidad: Resumen

Expandir la participación en la toma de decisiones en la Ciudad, requerirá comunicaciones multifacéticas y un enfoque de compromiso. Debido a que los residentes obtienen su información de muchas maneras diferentes, se hacen necesarios múltiples canales de comunicación, desde tecnología baja hasta alta tecnología, y por todas partes entre estos extremos.

El tiempo y los recursos de personal son limitados, así que el proceso trabajará mejor cuando la comunidad comparta la responsabilidad por el alcance. La comunicación necesita ocurrir temprano y después consistentemente a través de todos los procesos de planificación y toma de decisiones de la Ciudad.

Finalmente, la comunicación debe ser clara y comprensible para que las personas sepan lo que se está pidiendo de ellos y cómo ellos pueden participar.

# Implementación

Este Manual establece las políticas y los procedimientos para una implementación consistente del trabajo de compromiso cívico de *Cómo Seguimos Alexandria*, un esfuerzo que extiende al gobierno de la Ciudad. La aplicación de los principios y el marco debe ser fundamentalmente consistente a través de toda la ciudad, pero el nivel de esfuerzo puede variar de proyecto a proyecto para que sean reales y viables.

Una organización estructural efectiva se hace necesaria para la implementación exitosa. La Ciudad utilizará una estructura híbrida, con algunos elementos centralizados y otros descentralizados para asegurar tanto consistencia como costo — efectividad/eficacia como se muestra a la derecha.

La Oficina del Administrador de la Ciudad proveerá vigilancia para asegurar que las expectativas sean claras, los recursos adecuados para lograr las expectativas y que el personal tenga responsabilidad por los resultados. Un elemento clave de este rol será el manejo de recursos para proveer adiestramiento de facilitación para el personal involucrado en el trabajo de compromiso cívico a través de la ciudad. El adiestramiento de facilitación para el personal y los miembros de la comunidad ayudará a adherir este nuevo enfoque — y en algunos casos cambio cultural — en una forma consistente en el trabajo de cada día.

***El adiestramiento del personal consistirá de dos partes: construcción de habilidades y contenido.***

La parte de construcción de habilidades se centrará en la forma de conducir reuniones productivas, facilitar grupos de discusión pequeños, y manejar situaciones difíciles. La parte del contenido dará adiestramiento al personal en la nueva "manera" del compromiso cívico de Alexandria — como aplicar los principios, usar el marco y conducir un proceso de compromiso cívico significativo y constructivo.

A fin de crear propiedad para el personal en el nuevo enfoque, los adiestradores ayudarán al personal a comprender por qué este esfuerzo es importante para la Ciudad en su totalidad y que beneficios hay para el personal en su trabajo. El adiestramiento se acompañará con un corto manual de personal (esencialmente los apéndices a este Manual) delineando las políticas y los procedimientos. El adiestramiento será seguido por comunicación frecuente a los departamentos acerca de las expectativas.

Los departamentos individualmente integrarán los nuevos estándares y el marco dentro de sus operaciones existentes. Todos los esfuerzos de planificación incluidos en el Programa de Trabajo Interdepartamental de la Ciudad seguirán los principios y las guías establecidas en el Manual.

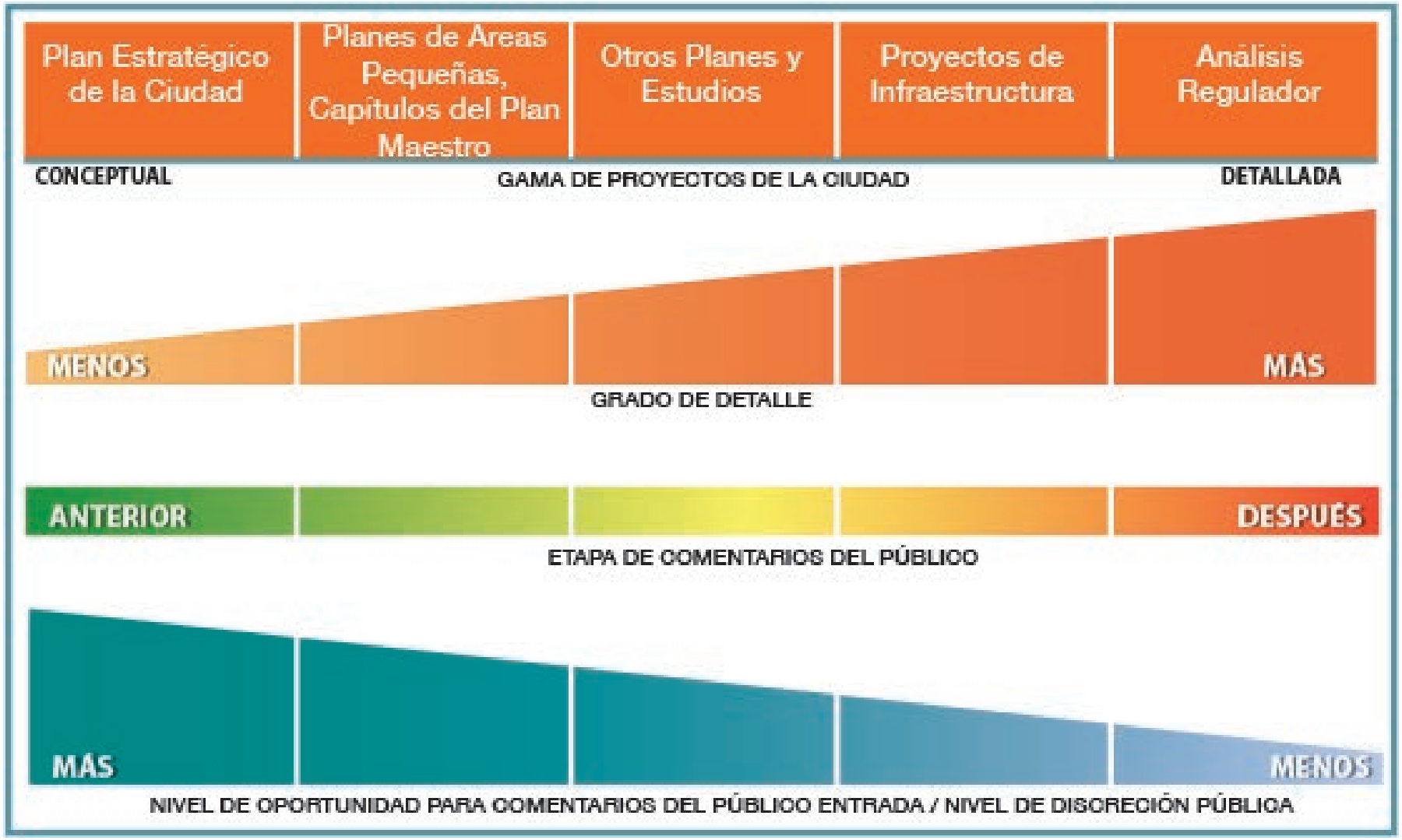
# Implementación

***Hacer que los departamentos guíen el esfuerzo de implementación, en vez de hacerlo a través de una función administrativa centralizada, permite que el enfoque de compromiso cívico llene las necesidades de un proyecto específico.*** También estimula la propiedad de implementación, la cual acelera la internalización del nuevo enfoque del compromiso cívico.

Porque los proyectos tienen escalas diferentes, desde un Plan de Área Pequeño hasta un estudio técnico más enfocado, el marco del compromiso cívico de cada proyecto será distinto, pero las hebras comunes serán los principios y las fases acordadas del proceso en su totalidad.

Un grupo de trabajo interdepartamental monitoreará la implementación del compromiso cívico a través de los departamentos y proveerá guía en refinar la estructura organizacional, según se necesite. Este grupo desarrollará un juego de criterios de guía para que sirvan de umbral para comprender cuando un proyecto de la Ciudad necesita un plan de compromiso cívico o cuando el Manual es simplemente un documento de referencia para compromiso en general en proyectos más pequeños. La responsabilidad por el desempeño la manejará la Oficina del Administrador de la Ciudad siguiendo las recomendaciones del grupo interdepartamental.

*Este gráfico muestra la relación entre el rango de los planes y proyectos de la Ciudad. Muestra cómo el Plan Estratégico de la Ciudad informa a cada nivel sucesivo de los planes, proyectos y revisión de la normativa, desde el más conceptual / estratégico hasta el más detallado. Las decisiones públicas realizadas en los círculos más pequeños deben ser consistentes con las políticas y planes generales que se encuentran en los círculos progresivamente más grandes.*




*Este cuadro sirve como guía general para ayudar a demostrar el alcance y la naturaleza de la participación del público en la gama de procesos de toma de decisiones en la Ciudad. Esto no sugiere que un mayor o menor nivel de opinión pública pueda o no pueda ocurrir en cualquier etapa de un proceso, sino sirve como una guía general.*

# Evaluación

Los departamentos de la Ciudad, guiados por el Grupo de Trabajo Interdepartamental del Compromiso Cívico, conducirán una evaluación continua de desempeño del compromiso cívico por proyecto.

El personal desarrollará un breve sumario del compromiso cívico de cada proyecto y los resultados, así como una breve evaluación. El personal considerará los siguientes puntos de información y desempeño para desarrollar la evaluación usando la forma de evaluación de proyecto que se provee en el apéndice.

- ***Siga y revise información de la participación.*** Sería intruso pedirle a los participantes que informen sobre sus características demográficas en cada evento del compromiso cívico, pero es posible medir la diversidad del grupo participante. Por ejemplo, es posible informar sobre cuántas familias usaron el cuidado de niños que se proveyó, o cuantas personas usaron los servicios de interpretación. Se pueden añadir algunas preguntas a la hoja de firmas para ayudar a investigar la participación, tal como "¿es esta la primera vez que participa en un proceso de la Ciudad? Una forma de seguir la diversidad geográfica es pedirles a los participantes que pongan un punto en un mapa indicando donde viven y trabajan.

- ***Evalúe el proceso de organización y comunicación:*** ¿Qué métodos de alcance se usaron, cuán frecuentemente se usaron y cómo lograron la participación?

- ***Revise y evalúe el uso del Marco:*** ¿Se compartió con la comunidad antes del comienzo del proceso? ¿Se usó y siguió apropiadamente? ¿Fue actualizado si hubo necesidad?

- ***Revise las evaluaciones de las reuniones*** para adentrar más en el éxito del departamento. Los participantes pueden tener la oportunidad de evaluar cada reunión, como en el proceso de Cómo Seguimos Alexandria, o cada fase o el proyecto en tu totalidad.

- ***Evalúe la responsabilidad y la transparencia*** del proyecto. ¿Hicieron los departamentos el Marco disponible antes de cada proyecto? ¿Qué tan rápido se publicaron al público los resultados y sumarios de la reunión?

- ***Evalúe el desempeño de cada principio,*** usando las listas de verificación de acciones y resultados.

# Evaluación Anual

Durante el primer año, el Grupo de Trabajo Interdepartamental desarrollará una propuesta de plan para futuras revisiones anuales del desempeño del compromiso cívico, tomando en cuenta los costos y beneficios de un esfuerzo anual. Mientras los beneficios de una revisión anual son claros — evaluación constante y refinamiento del desempeño del Compromiso Cívico de la Ciudad — los recursos de personal pueden ser significativos. La Ciudad no debe dedicar recursos para la evaluación al costo de hacer bien el real trabajo del compromiso cívico.

Por tanto, el Grupo de Trabajo necesitará considerar cuidadosamente y sopesar ***el modelo de evaluación más eficaz y efectivo para evaluar el desempeño y hacer a la Ciudad responsable*** por su cometido con el compromiso cívico.

El plan propuesto se compartirá con la comunidad para comentarios. Una evaluación anual consideraría los siguientes elementos e identificaría las áreas de mejoramiento:

***Evaluar el uso de marco:***
¿Se usó consistentemente en todos los procesos aplicables de la Ciudad? ¿Necesita revisarse?

***Evaluar el uso departamental del Manual:***
¿Se está usando el Manual frecuentemente y se hace referencia al mismo cuando se diseña el proceso del compromiso comunitario? ¿Hay ciertos elementos de este Manual que están fuera de fecha y que necesitan actualizarse? ¿Hace falta algo?

***Evaluar el éxito de las Comunicaciones/Alcance***
y actualice el entendimiento de la Ciudad de las redes de comunicaciones; ¿Se han vuelto más populares las nuevas avenidas de comunicaciones? ¿Cuáles organizaciones y redes son las herramientas más al día para el alcance y la comunicación? ¿Cómo puede la Ciudad extenderse dentro de espacios en los cuales ya el público es activo?

***Evaluar técnicas de compromiso nuevas y emergentes en línea y digitales:*** ¿Se han popularizado o se han vuelto gratuitos los nuevos foros para el compromiso en línea?

***Celebrar las pequeñas victorias:*** Aumentar el compromiso público por toda la ciudad requerirá años de sostenida, colaborativa y considerada progreso.

***Definir el proceso para revisar*** el Manual del Compromiso Cívico cuando sea necesario.

***Evaluar la implementación de la estructura de la Ciudad.*** ¿Hay un problema con la consistencia o se ha vuelto el esfuerzo administrativo muy oneroso? ¿Necesita ajustarse el enfoque híbrido para ganar más consistencia o permitir más flexibilidad en base a los flujos de trabajo? Portland, Oregón, que pasó por un proceso de compromiso cívico similar al de Alexandria, estableció una Comisión Asesora del Compromiso Cívico para llevar a cabo la evaluación, cinco años después de completar su iniciativa original de compromiso cívico.

# Apéndices

A-2 **Apéndice A** *Proceso de Cómo Seguimos Alexandria*

Conozca la progresión de la iniciativa Cómo Seguimos Alexandria desde concepto hasta finalización, incluyendo un cronograma de oportunidades para el compromiso de la comunidad y planes para implementación.

A-8 **Apéndice B** Recursos

Recursos e información de fondo recogida de participación pública a través de los Estados Unidos.

A-11 **Apéndice C** Normas de Procedimiento para el Compromiso Cívico
Normas de procedimiento de las reuniones de la comunidad utilizadas en el proceso de *Cómo Seguimos Alexandria*

A-12 **Apéndice D** Plantilla del Marco del Compromiso Cívico

Plantilla del proceso del marco a ser utilizada por el personal al inicio de todos los proyectos de la Ciudad que requieran y se beneficien de la participación pública.

A-15 **Apéndice E** Aplicabilidad Umbral para Proceso de Participación Cívica

Matriz aclarando cómo el marco del compromiso cívico y los Principios se aplican a la gama de proyectos que la Ciudad emprende.

A-17 **Apéndice F** Comunicaciones y Lista de Herramientas para el Compromiso

Matriz de herramientas sugeridas para el compromiso de la comunidad y la comunicación con descripciones, requerimientos de recursos y aplicaciones.

A-34 **Apéndice G** Plantilla para la Evaluación de Reuniones

Ejemplo de una forma para evaluación que deberán completar los participantes en las reuniones de la comunidad.

A-36 **Apéndice H** Plantilla para la Evaluación del Proyecto

Ejemplo de una forma para evaluación del proyecto que deberá completar el personal al completar los proyectos de la ciudad.

A-39 **Apéndice I** Plantilla para Evaluación de la Comunidad Proceso de la Estrategia del Compromiso

Ejemplo de una forma para Evaluación de la Comunidad Proceso de la Estrategia del Compromiso de la ciudad.

# Apéndice A: Cómo Seguimos Alexandria

**Resumen**

*Cómo Seguimos Alexandria* es una iniciativa de la Ciudad para juntar información y desarrollar e implementar estrategias para mejorar y expandir el compromiso cívico en Alexandria. A través de una serie de conversaciones comunitarias y participación en línea comenzando en septiembre 2012 a junio 2013, miembros de la comunidad colaboraron con el personal y los oficiales de la Ciudad para conversar sobre cómo los alejandrinos pueden participar mejor en el proceso de toma de decisiones públicas que le da forma a la Ciudad. Las oportunidades para compromiso incluyeron cuatro diálogos comunitarios en los cuales los participantes trabajaron juntos en pequeños grupos, cuatro oportunidades para compromiso en línea, algunas de las cuales complementaron el trabajo de diálogo; y tres oportunidades para compromiso por video en línea en tiempo real durante los diálogos. El producto final es el Manual del Compromiso Cívico de Alexandria para guiar a la Ciudad y a la Comunidad en futuros esfuerzos de participación pública

Una marca del proceso era modelar los principios del compromiso cívico que surgieron de la retroalimentación temprana de la comunidad en la primera encuesta comunitaria y como fueron desarrollándose con el tiempo, y respondiendo a las sugerencias y preocupaciones de la comunidad. A veces eso significaba hacer cambios que a la larga realzaron el proceso y el producto final. El esfuerzo predominante fue establecer prácticas estándar para edificar la confianza y aumentar la transparencia, y expandir las oportunidades de participación. Esto incluyó: pedir retroalimentación a la comunidad antes que los asuntos se enmarcaran y se hicieran decisiones, publicando la retroalimentación verbatim o en sumarios en el sitio del Internet, dando aviso de las reuniones con suficiente anticipación, ofreciendo oportunidades de participación y revisión en línea, usando a miembros de la comunidad como facilitadores y ofreciendo interpretación al español y cuidado de niños en las reuniones.

El equipo de la Ciudad de Alexandria involucrado en *Cómo Seguimos Alexandria* contó con múltiples departamentos, incluyendo la Oficina del Abogado de la Ciudad (City Attorney's Office), Comunicaciones e Información Pública de la Oficina del Administrador de la Ciudad, (City Manager's Office, Communications and Public Information) el Departamento de Servicios Comunitarios y Servicios Humanos (Department of Community and Human Services), el Departamento de Salud de Virginia (Virginia Health Department), Servicios de Información Tecnológica (Information Technology Services), Recreación, Parques y Actividades Culturales (Recreation Parks, and Cultural Activities), Planificación

y Zonificación (Planning and Zoning) y Servicios de Transporte y el Medio Ambiente (Transportation and Environmental Services), así como ACTion Alexandria, la Sociedad de Desarrollo Económico de Alexandria (Alexandria Economic Development Partnership) y un residente de la ciudad profesional en Compromiso Cívico para prestar su experiencia en la materia.

**Oportunidades para compromiso**
**Septiembre 2012 — Junio 2013**

Encuesta en línea (Sept. 18 – Oct. 25) en ACTion Alexandria en inglés y español

- Tópico: salud y compromiso cívico en la Ciudad, preferencias de la comunidad para obtener información/proveer retroalimentación en los procesos de toma de decisiones públicas.
- Se recibieron 1,614 respuestas, algunas en español, la mayoría en inglés.

Diálogo Comunitario # 1, 15 de noviembre 2012, First Baptist Church

- 165 participantes definieron los roles óptimos para la Ciudad/comunidad en el compromiso cívico.

Encuesta en línea (enero 4-14, 2013) en ACTion Alexandria

- Tópico: Confirmar las categorías para los Principios del Compromiso Cívico.
- Respondieron 130 personas, la mayoría confirmó las 8 categorías de los principios.

Diálogo Comunitario # 2, enero 29, 2013, First Baptist Church

- 120 participantes crearon las declaraciones de principios, y el marco para el proceso de planificación.
- La Ciudad guio el fluido de video en vivo y plática en línea permitiendo la participación en las mismas actividades como aquellos que estaban presentes en la reunión.

Encuesta en línea (marzo 19 – abril 9) en ACTion Alexandria

- Tópico: Revisar/afirmar las declaraciones de principios sintetizadas.
- 160 personas respondieron

Diálogo Comunitario # 3, 30 de abril, 2013, First Baptist Church

- 120 participantes escucharon la retroalimentación sobre el borrador final de la declaración de principios y el marco del proceso y discutieron pasos concretos para la aplicación de los principios/marco.
- La Ciudad ofreció fluido de video en vivo y plática en línea.

Plataforma de Comentarios en Línea (mayo 9 – mayo 23) sobre la página en el Internet de Cómo Seguimos Alexandria

- La comunidad tuvo la oportunidad de revisar y comentar sobre el marco del proceso del compromiso cívico.

Diálogo Comunitario # 4, 24 de junio, 2013, Frist Baptist Church

- 90 participantes revisaron los logros de la comunidad a la fecha y delinearon el contenido que se incluirá en el Manual del Compromiso Cívico así como el proceso para desarrollar el borrador final y la revisión de la comunidad del documento; los participantes también colaboraron en expandir las asociaciones de la Ciudad y la capacidad de los ciudadanos para comprometer a una comunidad más amplia.
- La Ciudad ofreció fluido de video en vivo y pláticas en línea.

Plataforma de Comentarios en Línea (junio 26 – julio 30) sobre la página en el Internet de Cómo Seguimos Alexandria

- La comunidad tuvo la oportunidad de revisar y comentar sobre el borrador preliminar del boceto para el manual del compromiso cívico.
- 5 personas dieron comentarios.

*Nota: Todos los material recolectados durante el Proceso de Cómo Seguimos Alexandria, incluyendo el trabajo de pequeños grupos de la comunidad en los diálogos comunitarios, evaluaciones de reuniones y respuestas a las encuestas en línea, pueden encontrarse en forma resumida o verbatim en la página del proyecto: alexandriava.gov/whatsnext.*

***Resumen Narrativo***

**a. La Encuesta de la Comunidad Inicia el Proceso de Cómo Seguimos Alexandria**

En septiembre 2012, la comunidad participó en una encuesta en línea sobre el futuro del compromiso cívico en Alexandria, tratando las preferencias de la comunidad para obtener información y proveer retroalimentación en los procesos de toma de decisiones públicas. La encuesta fue el primer paso en la iniciativa *Cómo Seguimos Alexandria* para recolectar los pensamientos de la comunidad acerca del compromiso cívico, tanto en términos de experiencia personal como sugerencias para mejoras.

La encuesta estuvo disponible en línea en el sitio de Internet de ACTion Alexandria e impresas en varias localidades a través de la comunidad incluyendo centros de recreación, bibliotecas y a través de organizaciones comunitarias. Consistió de 10 preguntas acerca del compromiso cívico y planificación para el futuro de la ciudad. A fin de alcanzar a tantos residentes como fuera posible, las noticias de la encuesta fueron distribuidas por medio del servicio eNews de la Ciudad, el sitio de Internet de la Ciudad, centros de noticias, por correo electrónica a los miembros de Juntas y Comisiones de la Ciudad, organizaciones comunitarias y cívicas, anteriores participantes en el proceso de planificación, la lista de correo electrónico de ACTion Alexandria, y a varias listas de servicio de correo electrónico (listservs)del vecindario.

Los resultados de la encuesta se compartieron durante el Primer Diálogo Comunitario el 15 de noviembre y en la página de Internet de *Cómo Seguimos Alexandria*

**b. Desarrollo de los Principios del Compromiso Cívico**

Los Principios del Compromiso Cívico de Alexandria fueron desarrollados por la comunidad para guiar la participación pública en la Ciudad. El proceso para desarrollar los principios comenzó durante el primer Diálogo Comunitario en noviembre 2012, y continuó a través de diálogos siguientes así como en las oportunidades de compromiso en línea que complementaron el trabajo que se completó en esas reuniones.

Durante el primer Diálogo Comunitario, los participantes respondieron a las siguientes tres preguntas individualmente y con sus mesas:

- ¿Cómo se siente el compromiso ideal?
- ¿Qué se espera de usted como miembro comprometido de la comunidad?
- ¿Qué espera a cambio de su esfuerzo?

Todas las preguntas fueron catalogadas y resumidas después de la reunión y se trajeron de nuevo al Segundo Diálogo Comunitario para que los participantes las revisaran y crearan las declaraciones de los principios, los cuales fueron posteriormente destilados por los facilitadores de la comunidad en colaboración con el personal de la Ciudad. Finalmente, el borrador de los principios se presentó en línea para la afirmación de la comunidad. Una vez fueron confirmados, los Principios del Compromiso Cívico Finales se hicieron oficiales.

**c. Desarrollo del Marco para el Compromiso Cívico**

El Marco del Compromiso Cívico se inició respondiendo a la inquietud de que existía una falta de consistencia en la forma

como la Ciudad involucra a la comunidad en diferentes proyectos. Durante el segundo Diálogo Comunitario en enero 29, los participantes empezaron a desarrollar el Marco para establecer un entendimiento compartido de lo que se esperaba en cada proceso sobre cómo, cuándo y dónde la comunidad debe involucrarse. El personal consolidó la retroalimentación recibida del diálogo de los participantes y lo puso para comentarios públicos en el sitio del Internet. No se recibieron comentarios así que el Marco se explicó de nuevo en el tercer Diálogo Comunitario para que sirviera de base para una discusión acerca de cómo sería implementado.

Después de recibir retroalimentación del tercer diálogo, la comunidad tuvo de nuevo la oportunidad de proveer comentarios en línea al Marco de Compromiso Cívico Revisado, desde mayo 9 hasta mayo 23. No se recibieron comentarios. Hubo un número de sugerencias de los facilitadores voluntarios para simplificar el lenguaje del marco. El personal colaboró con los facilitadores para hacer el Marco más sencillo de entender para las personas que no tienen experiencia en compromiso cívico. Estos cambios se presentaron a la comunidad durante el cuarto diálogo comunitario y el Marco revisado se incorporó a este manual.

El personal de la Ciudad usará el Marco al inicio de todos los proyectos de la Ciudad que requieran y se beneficien de la participación pública.

*(Ver el Apéndice D para la Plantilla del Marco)*

**d. Compromiso por Video en Vivo en el Internet**

Durante el Segundo Diálogo Comunitario, la Ciudad de Alexandria probó y evaluó el compromiso por video en vivo en el Internet. Esta opción en línea sirvió como una Mesa Virtual, permitiendo a los miembros de la comunidad que no podían asistir en persona que observaran el desenvolvimiento en tiempo real, participaran con otros videntes en ejercicios de grupo por medio de una plática en vivo moderada, y que nos dijeran lo que pensaban de esta herramienta para su uso futuro. La comunidad de nuevo tuvo la oportunidad de participar en la Mesa Virtual de la Ciudad durante los Diálogos Comunitarios 3 y 4. Las Meses Virtuales tuvieron una respuesta positiva de parte de la comunidad y abrieron otra avenida para participación pública. Si bien es cierto que esta herramienta puede no ser efectiva en su costo para todas las reuniones de la Ciudad, provee una gran oportunidad para las personas que no pueden asistir a reuniones.

*(Ver el Apéndice F, Herramientas para la Comunicación y el Compromiso)*

**e. Facilitadores Comunitarios y Comunicadores**

En respuesta a los comentarios recibidos durante el primer Diálogo Comunitario, la Ciudad les solicitó a los miembros de la comunidad que sirvieran de facilitadores durante diálogos subsecuentes. Los facilitadores de Cómo Seguimos Alexandria asistieron a sesiones de adiestramiento e invirtieron como voluntarios en la comunidad para expandir y mejorar la participación cívica en Alexandria. Un grupo central de facilitadores de la comunidad creció y fueron bien recibidos por los participantes, ilustrando la efectividad de los voluntarios de la comunidad en el proceso del compromiso cívico.

En el transcurso del proceso de Cómo Seguimos Alexandria muchos participantes han indicado su deseo de ofrecerse como voluntarios en alguna capacidad — sea como facilitadores o comunicadores — para ayudar a la Ciudad a expandir el compromiso cívico. Los miembros de la comunidad y el personal

respaldan la edificación sobre la fundación establecida en Cómo Seguimos Alexandria al formar una rede informal de voluntarios de la comunidad que resulte en el aumento de la capacidad comunitaria para perseguir objetivos comunes y facultar a las personas para que influencien la toma de decisiones, fortaleciendo el contacto entre residentes y el gobierno de la Ciudad.

**f. Comunicación**

A través del proceso de *Cómo Seguimos Alexandria*, los participantes hicieron muchas sugerencias para una mejor comunicación entre la comunidad y la Ciudad, según se evidencia en la encuesta comunitaria inicial y las subsiguientes oportunidades de compromiso. Durante el cuarto Diálogo Comunitario, los participantes valuaron los varios métodos de comunicación y como podían usarse para apoyar a las redes comunitarias. La gente enfatizó consistentemente la importancia de una comunicación temprana y clara, enviada a través de tantos medios como fuera posible.

Muchos participantes en *Cómo Seguimos Alexandria* mencionaron que habían sabido de los diálogos por medio de correos electrónicos de grupos que están conectados con individuos que ellos sabían que reenviaban los eNews de la Ciudad. Otros indicaron que ellos no sabían de las reuniones a menos que vieran los volantes pegados alrededor de su comunidad. Lo que se hizo claro con base en la retroalimentación, es que las personas obtienen su información en muchas maneras diferentes y que a fin de alcanzar la audiencia más amplia posible, la Ciudad necesita comunicar información en muchas formas.

*(Ver Apéndice E, Herramientas de Comunicación y Compromiso)*

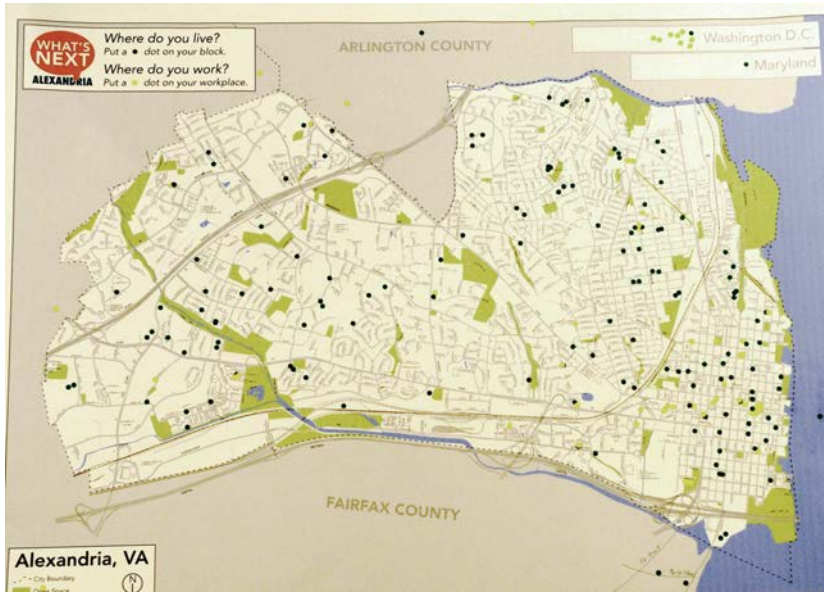
**g. Borrador del Manual del Compromiso Cívico**

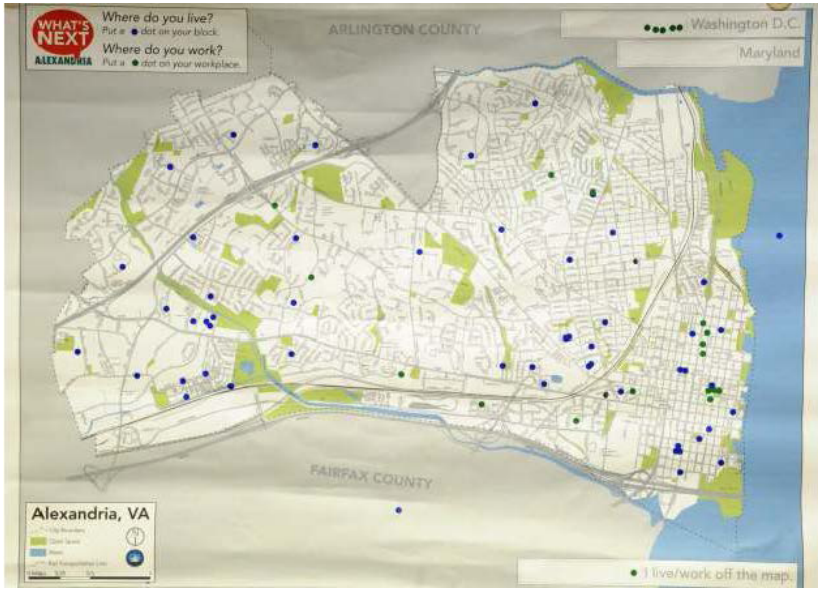
La culminación de los esfuerzos de la comunidad es la terminación de este Manual del Compromiso Cívico en Alexandria, que reúne todo el trabajo de la comunidad en el desarrollo de lo siguiente:

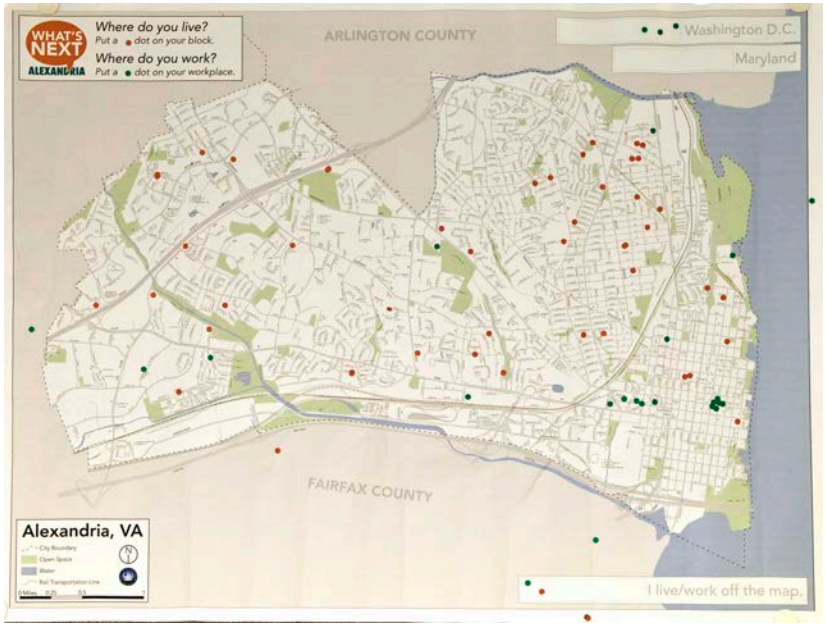
- Principios del Compromiso Cívico, incluyendo acción, pasos e indicadores del éxito
- Marco general para el proceso de toma de decisiones públicas
- Recomendaciones para la implementación y la evaluación
- Estrategias y herramientas para comunicación/ compromiso
- Documentación del proceso de Cómo Seguimos Alexandria

Durante el cuarto Diálogo Comunitario, los participantes revisaron los elementos del borrador del Manual. Después del diálogo, los miembros de la comunidad tuvieron una oportunidad de revisar y comentar sobre el esbozo del borrador preliminar en la plataforma de comentarios en línea de la Ciudad.

# Mapas de los Diálogos de Comunidad: ¿Dónde vivir y trabajar?





# Apéndice B: Recursos

Abajo se enumeran recursos e información de antecedentes que el personal ha coleccionado, a la cual se ha referido y compartido con la comunidad. Los enlaces a todas estas referencias se pueden encontrar visitando la página de Internet de Cómo Seguimos Alexandria – Recursos: www.alexandria.vagov/67950.

**Organizaciones nacionales**

- Alliance for Innovation (Alianza para la Innovación)
  - White paper: Connected Communities: Local Governments As a Partner in Citizen Engagement and Community Building (Documento: Comunidades Conectadas: Gobiernos Locales como Socios en el Compromiso Ciudadano y la Edificación de la Comunidad)
- America Speaks (America Habla)
- Consensus Building Institute (Instituto para la Edificación de Consenso)
- Deliberative Democracy Consortium - Model Public Participation Ordinance (Consorcio para la Democracia Deliberativa – Modelo de Ordenanza de Participación Pública)
- Everyday Democracy (Democracia de Todos los Días)
- Harvard Kennedy School, Saguaro Seminar on Civic Engagement (Escuela Kennedy de Harvard, Seminario Saguaro de Compromiso Cívico)
- Institute for Local Government (Instituto para Gobierno Local)
- International Association for Public Participation (Asociación Internacional para la Participación Pública)
- National Coalition for Dialogue and Deliberation (Coalición Nacional para el Diálogo y Deliberación)
- National League of Cities -- City Examples of Civic Engagement (Liga Nacional de Ciudades — Ejemplos de Participación Cívica en Ciudades)
- National League of Cities: Planning for Stronger Local Democracy Toolkit (Liga Nacional de Ciudades: Herramientas para la Planificando una Democracia Local más Fuerte)
- Pepperdine School of Public Policy – Davenport Institute for Civic Engagement (Escuela de Política Pública de Pepperdine — Instituto Davenport para el Compromiso Cívico)
- Sustainable Cities Institute (Instituto para Ciudades Sostenibles)

**Jurisdicciones que tienen programas notables de compromiso cívico o informes:**

- Arlington County, Virginia
- Norfolk, Virginia
- Boston – Community Engagement Strategy (Boston – Estrategia para el Compromiso Comunitario)
- Dialogue and Deliberation for Civic Engagement in Chicago: Building a Community of Practice (Diálogo y Deliberación para el Compromiso Cívico en Chicago: Construyendo una Comunidad de Práctica)

- Decatur, Georgia
- Denver, Colorado: South Lincoln Housing Redevelopment (Denver, Colorado: Revitalización de Vivienda Lincoln Sur)
- Eau Claire, Wisconsin: Clear Vision Eau Claire (Eau Claire, Wisconsin: Visión Clara Eau Claire)
- Illinois Department of Transportation, Circle Interchange Stakeholder Involvement Plan (SIP):A blueprint for defining methods and tools to educate and engage stakeholders in the decision-making process for this project. (Departamento de Transportes de Illinois, Circulo de Intercambio Plan para Involucrar a los Interesados (SIP): Un plano para definir los métodos y las herramientas para educar y comprometer a los interesados en el proceso de toma de decisiones para este proyecto)
- King County, WA: Countywide Community Forums, Public Engagement Program Evaluation (King County, WA: Foros Comunitarios del Condado, Evaluación del Programa del Compromiso Público)
- New Hampshire: New Hampshire Listens (New Hampshire: New Hampshire Escucha)
- New York Regional Planning (New York Planificación Regional)
- Philadelphia, PA: Budget Planning (Philadelphia, PA: Planificación del Presupuesto)
- Portland, Oregon Office of Neighborhood Involvement (Portland, Oregon Oficina de Compromiso del Vecindario)
    - City of Portland Public Involvement Principles(Ciudad de Portland Principios de Participación Pública)
- Portsmouth, New Hampshire: Portsmouth Listens (Portsmouth, New Hampshire: Portsmouth Escucha)
- Salem Sustainable Cities Initiative: Civic Engagement Strategies (Iniciativa de Ciudades Sostenibles de Salem: Estrategias para el Compromiso Cívico)
- San Francisco, California
- San Francisco Planning Department: Public Outreach, Engagement Effectiveness Initiative (Departamento de Planificación de San Francisco: Alcance Público, Efectividad de la Iniciativa del Compromiso)
- Toronto: Review and Reflection on Current Practices and Future Approaches (Toronto: Revisión y Reflexión sobre Prácticas Actuales y Enfoques Futuros)
- Ventura, California Civic Engagement Division (Ventura, California División del Compromiso Cívico)
- Utah: Envision Utah (Utah: Imagine Utah)
- Vancouver, Canada: Greenest City Initiative (Vancouver, Canada: Iniciativa de la Ciudad más Verde)

**Ejemplos de Plataformas de Compromiso en Línea**

- Action Alexandria- brings together neighbors and local nonprofit organizations to exchange ideas, coordinate efforts, and solve problems in our community. (Acción Alaxandria – reúne a vecindarios y organizaciones no lucrativas para intercambiar ideas, coordinar esfuerzos y resolver problemas en nuestra comunidad.)
- Civic Commons – collaborative catalog of civic apps to help cities engage (Cívicos Usuales - catálogo colaborativo de apps cívicas para ayudar a las ciudades en el compromiso)
- Code for America – working to change the way cities work through technology and public service (Código para América – trabajando a través de tecnología y servicio público, para cambiar la forma en que las ciudades trabajan)

- Crowdsourcing - (Crowdsourcing – obteniendo ideas a través de solicitar contribuciones de un gran grupo indefinido de personas de la comunidad en línea)
- IdeaScale – online civic engagement platform (IdeaScale – plataforma para el compromiso cívico en línea)
- Mindmixer – online civic engagement platform (Mindmixer – plataforma para el compromiso cívico en línea)
- Neighborland – online civic engagement platform (Neighborland – plataforma para el compromise cívico en línea)
- OpenPlans – nonprofit focused on open government and transportation (OpenPlans – sin fines de lucro enfocado en gobierno abierto y transporte)
- Open Town Hall – online civic engagement platform (Congregación Municipal Abierta – plataforma para el compromiso cívico en línea)
- The Project for Public Spaces – Digital Placemaking (El Proyecto para Espacios Públicos – Construcción Digital de Lugares)
- UserVoice – online civic engagement platform (UserVoice – plataforma para el compromiso cívico en línea)

**Artículos sobre Compromiso Cívico**

- Learning to Listen in Portsmouth New Hampshire (Aprendiendo a Escuchar en Portsmouth, New Hampshire)

# Apéndice C: Reunión del Compromiso Cívico y Reglas de Procedimiento

En respuesta a los comentarios de la comunidad recibidos en la primera encuesta comunitaria y consistentemente con los principios del compromiso cívico establecidos por medio de Cómo Seguimos Alexandria, las siguientes reglas de procedimiento deben de compartirse con los participantes al inicio de todas las reuniones.

- √ Trate a cada uno con respeto
- √ Solo una persona habla a la vez
- √ Dele a todos una oportunidad de participar igualmente; evite la dominación
- √ Escuche como un aliado, no un adversario. Todos deben sentirse cómodos de expresar su opinión sin importar las diferencias.
- √ Pida aclaración, no asuma que usted sabe lo que otro quiere decir.
- √ No señale los puntos de vista de otras personas dentro o fuera de las reuniones del grupo.
- √ Apague o calle todos los teléfonos celulares y dispositivos móviles.

# Apéndice D: Hoja de Trabajo del Compromiso Cívico

Ver las siguientes dos páginas para Hojas de Trabajo del Compromiso Cívico imprimibles.

# Marco de Compromiso Cívico

**Departamento de la Ciudad:** **Proyecto:** **Objectivo :** **Cronograma General del proyecto:**

## Fase 1 Información (recogida, organización, comprensión)

**Principios fundamentales:**
Participación Significativa
Rendición de Cuentas Mutua
Implicación Temprana
Participación Fácil
Inclusividad y Equidad
Respeto

**Actividades de participación:**
- ☐ Llevar a cabo reuniones públicas que están bien organizadas e incluyen el trabajo de grupo para escuchar las opiniones de la comunidad
  Recoger la investigación e identificar las preocupaciones de la comunidad
- ☐ Educar a la comunidad sobre cuestiones importantes sobre el proyecto (en línea y en persona)
- ☐ Llegar a la comunidad para fomentar la participación (llamadas telefónicas, puerta a puerta, volantes, en línea)
  Visita a un proyecto local como grupo

**Herramientas:**
- ☐ Oportunidad de participación en línea (encuestas, foros, otros)
- ☐ Uso de mapas, modelos, diagramas y fotos para explicar proyecto

**Resultados:**
- ☐ Informe preliminar que describa el proyecto, el calendario, las tareas y el presupuesto
- ☐ Un informe preliminar que describa el proyecto, el calendario, las tareas y el presupuesto
- ☐ Objetivos claros para cada paso del proceso que se deben cumplir antes de pasar al siguiente paso
- ☐ La lista de la comunidad de cuestiones para abordar su visión de lo que deberíamos estar trabajando para

## 2 Opciones (discutir y evaluar las opciones)

**Principios fundamentales:**
Colaboración Sostenida
Participación Fácil
Transparencia
Inclusividad y Equidad
Respeto

**Actividades de participación:**
- ☐ Llevar a cabo reuniones públicas que están bien organizados y incluyen el trabajo de grupo para escuchar las opiniones de la comunidad
- ☐ Proporcionar información sobre las opciones, incluyendo lo que ha funcionado bien en otros lugares
- ☐ Investigación de las opciones posibles y potenciales efectos de cada uno

**Herramientas:**
- ☐ Ofrecer la participación en línea (encuestas, foros, redes sociales)
- ☐ Tener reuniones de grupo con personas afectadas por el proyecto
- ☐ Uso de mapas, modelos, diagramas y fotos para explicar proyecto

**Resultados:**
- ☐ Informe a corto plazo con opciones realistas para lograr la visión compartida
- ☐ Proporcionar herramientas para ayudar a la comunidad elegir entre las opciones

## 3 Recomendación

**Principios fundamentales:**
Transparencia
Participación Fácil
Colaboración Sostenida
Rendición de Cuentas Mutua
Participación Significativa
Respeto

**Actividades de participación:**
- ☐ Llevar a cabo reuniones públicas que están bien organizados y incluyen el trabajo de grupo para escuchar las opiniones de la comunidad
- ☐ Presentar opciones finales y cómo / por qué fueron seleccionados
- ☐ Convocar audiencias públicas donde los miembros de la comunidad pueden hacer declaraciones de a funcionarios de la ciudad que tenga en consideración, puedan revisar y/o aprobar

**Herramientas:**
- ☐ Ofrecer la participación en línea (encuestas, foros, redes sociales)
- ☐ Realizar reuniones de grupo con personas afectadas por el proyecto
- ☐ Llevar a cabo reuniones abiertas al público para los funcionarios electos para escuchar los comentarios y tomar decisiones

**Resultados:**
- ☐ Informe con las opciones que han sido revisados y elegidos; Informe mostrará cómo las ideas de la comunidad guían la recomendación final, que incluirá el plan propuesto y el calendario para completar el trabajo

## 4 Implementación y mantenimiento

**Principios fundamentales:**
Transparencia
Participación significativa
Colaboración Sostenida
Rendición de cuentas mutua
Evaluación
Respeto

**Actividades de participación:**
- ☐ Ofreden visitas a los sitios del proyecto, según sea necesario
- ☐ Evalúe qué tan bien se está llevando a cabo el plan
- ☐ Identificar a alguien de la ciudad que es el responsable de la obra y que los ciudadanos pueden llamar al
- ☐ Involucrar a la comunidad en la ejecución del plan en cada fase del proceso

**Herramientas:**
- ☐ Proporcionar un cronograma de actividades del proyecto para llevar a cabo el plan
- ☐ Notifique a la comunidad acerca de las reuniones públicas

**Resultados:**
- ☐ Usar medidas objetivas para determinar si la participación de la comunidad en el proceso de toma de decisiones se ha realizado correctamente
- ☐ Presentar informes periódicos sobre la marcha

# Marco de Compromiso Cívico

**Departamento de la Ciudad:** **Proyecto:** **Objectivo :** **Cronograma General del proyecto:**

| Fase | 1 **Información** (recogida, organización, comprensión) | 2 **Opciones** (discutir y evaluar las opciones) | 3 **Recomendación** | 4 **Implementación y mantenimiento** |
|---|---|---|---|---|
| | | | | |

# Apéndice E: Aplicabilidad Umbral para Proceso de Participación Cívica

| Tipo de Proyecto | Relevancia Geográfica | Audiencia Pública | Producto | Duración Típica del Proceso | Alcance de la opinión del público: ¿Tiene la decisión pública un nivel de discreción pública alto, mediano, o bajo? ¿Cuánto hay en discusión para que el público pueda opinar? | ** IAP2 Nivel del Objetivo del Compromiso Cívico: 1-informar, 2-consultar, 3-Participar; 4-colaborar (ver definiciones al pie de esta tabla) | Descripción |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Principales Documentos de Política Pública Concernientes a toda la Ciudad** | | | | | | | |
| Plan Estratégico del Consejo de la Ciudad | Residentes de toda la Ciudad | Sí CC | Plan | 12 meses (+ / -) | Alto nivel de participación y discreción del público | 4 - Colaborar | Deben aplicarse el marco, principios, herramientas y estrategias del Compromiso Cívico. Las actividades de alcance y la solicitud de la opinión de la comunidad deben ser exhaustivas. |
| Presupuesto de la Ciudad | Residentes de toda la Ciudad | Sí CC | Presu-puesto Detallado | 12 meses (+ / -) | Actualmente, los ciudadanos tienen la oportunidad de comentar sobre el presupuesto propuesto por el Administrador de la Ciudad, publicado en febrero de cada año. | 3 – Participar | Si bien la aplicación del marco puede no encajar con el calendario del presupuesto, el alcance y la solicitud de la opinión de la comunidad deben ser exhaustivos. |
| **Capítulos del Plan Maestro, Planes de Áreas Pequeñas (SAP) o Estudios Especiales** | | | | | | | |
| Capítulos del Plan Maestro: SAPSs y Planes Programáticos, tales como: Plan Maestro de Espacios Abiertos, Planificación de Parques para toda la Ciudad, Plan para la Vejez, Plan Maestro de Vivienda, Plan Maestro de Arte Público | Área de SAP o en toda la ciudad, varía | Sí PC, CC | Plan | 18 meses (+ / -) | Planes de áreas pequeñas (SAPs) tienden a proporcionar una oportunidad para una gran cantidad de aportes públicos y discreción porque establecen una visión a largo plazo para un área, a principios del "largo plazo", aunque los planes deben ser coherentes con el plan estratégico de la Ciudad, la capacidad de financiamiento, y las contribuciones de los constructores. Lo mismo se aplica a los capítulos programáticos del plan maestro. | 4 - Colaborar | Deben aplicarse el marco del compromiso cívico, principios, herramientas y estrategias. El alcance a la comunidad y la solicitud de opinión deben ser exhaustivos. |
| Estudios especiales tales como Estudio de Estacionamiento, Estudio de Desarrollo de Espacios Vacíos, Estudio del Corredor de la Calle Union, Estudio de Usos Industriales, Guías para el Diseño de Señalización. | Varía | Sí / Varía | Informe / Estudio | 12 meses (+ / -) | Generalmente tienen un alcance más limitado que los capítulos del Plan Maestro, pero aun así proporcionan oportunidades para una participación pública significativa. | 4 - Colaborar | Deben aplicarse el marco del compromiso cívico, principios, herramientas y estrategias. El alcance a la comunidad y la solicitud de opinión deben ser exhaustivos. |
| Plan del Corredor de Tránsito, Plan Maestro de Peatones y Bicicletas, Guía Completa para el Diseño de Calles | Varía | Sí / Varía | Plan | 18 meses (+ / -) | Similar a los capítulos del Plan Maestro indicado arriba, aunque también pudieran tener algunos mandatos de opciones restrictivas de ingeniería y estatales/federales. | 3 – Participar | Deben aplicarse el marco del compromiso cívico, principios, herramientas y estrategias. El alcance a la comunidad y la solicitud de opinión deben ser exhaustivos. |
| Plan de Infraestructura, tal como Plan Maestro de Alcantarillas y Plan de Manejo de Aguas Pluviales | Residentes de toda la Ciudad | Si | Plan | 18 meses (+ / -) | Mucho menos en el cuadro comparado con SAP debido a restricciones técnicas de ingeniería y mandatos estatales/federales. Sin embargo, cuando existen opciones, el público debe tener la oportunidad de dar su opinión. | 3 – Participar | Deben aplicarse el Marco compromiso cívico, principios, herramientas y estrategias. El alcance a la comunidad y la solicitud de opinión debe ser tan exhaustiva como sea posible dadas las restricciones de los mandatos estatales/federales. |
| **Proyectos de Infraestructura** | | | | | | | |
| Nuevas instalaciones (escuela, estación de bomberos, parque, etc.) | Ubicación específica o a través de toda la ciudad | Si - PC, CC | Docu-mentos de Cons-trucción | 18 meses (+ / -) | Limitado por el financiamiento de capital y requerimientos específicos de infraestructura, pero si existe la opción, el público debe tener tanta oportunidad de opinar como sea posible. | 2 – Consultar | Comunicaciones y alcance debe ser completos y debe darse la oportunidad para comentarios, consistentemente con las directrices de Cómo Seguimos Alexandria, pero el proceso no requiere la aplicación del marco. |
| Mejoras al transporte o al sistema de servicios públicos, por ejemplo, infraestructura horizontal, Calles Completas, carriles para bicicletas y mejoras peatonales. | Ubicación específica o a través de toda la ciudad | No | Docu-mentos de Cons-trucción | 18 meses (+ / -) | Si es consistente o se menciona en el plan maestro de transporte u otros planes relacionados con la infraestructura de servicios públicos, entonces fuera de la forma en que se implementa el proyecto, hay relativamente muy poco para discusión. En ese caso, sería simplemente la implementación de un plan de desarrollo previamente aprobado por la comunidad, en cuyo caso el nivel de opinión de la comunidad debe ser mayor. | 2- Consultar | Comunicaciones y el alcance deben ser meticulosas y debe darse la oportunidad para comentarios consistente con las guías de Cómo Seguimos, Alexandria, pero el proceso no requiere la aplicación del marco. |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Ordenanzas Reguladoras y Cambios en el Código** | | | | | | | |
| Los cambios al Código o enmiendas al texto de la Ordenanza de Zonificación o cambios normativos similares, tales como los índices de estacionamiento, taxis, establecimientos de masajes, o restaurantes al aire libre, etc. | Ubicación específica o a través de toda la ciudad | Gene-ralmente Sí PC, CC | Enmienda al Texto de Zonifica-ción | Varía | Debe ser consistente con la política y los planes de la Ciudad previamente aprobados, pero el público puede opinar sobre los detalles que aún no se han establecidos en esfuerzos de planificación anteriores. | 2 – Consultar | Comunicaciones y divulgación deben ser a fondo y la oportunidad para el comentario debe ser proporcionada, en consonancia con las directrices Cómo Seguimos, Alexandria, pero el proceso no requiere la aplicación del marco. |
| **Revisión a las Regulaciones** | | | | | | | |
| Rezonificación / Enmiendas al Mapa | Lugar específico | Sí PC, CC | Rezonifi-cación / Enmiendas al Mapa | Varía | Los dueños de propiedades o la Ciudad pueden iniciar cambios de zonificación / modificaciones al mapa del Plan Maestro (zona/cambios al uso de la tierra y los correspondientes cambios al mapa). Ya sea iniciado por los propietarios o por la Ciudad, el nivel de participación de la comunidad sería similar al que se produce durante el proceso de revisión del desarrollo. Cuando un propietario inicia un cambio de zonificación, la comunidad puede opinar sobre la consistencia de un proyecto con el Plan de Área Pequeña, la zonificación, y las implicaciones para las áreas colindantes y próximas a través de reuniones de la comunidad y reuniones públicas. Cuando los cambios los inicia la Ciudad, la rezonificación/enmienda al mapa incluiría un proceso de participación comunitaria de la Ciudad. | 2 - Consultar | Comunicaciones y actividades de alcance deben ser minuciosas y debe darse la oportunidad para dar comentarios, consistente con las guías de Cómo Seguimos, Alexandria, pero el proceso no requiere la aplicación del marco. |
| Revisión de Solicitudes de Construcción | Lugar específico | Si PC, CC | Derecho del propieta-rio, contri-buciones de los cons-tructores/be neficios comuni-tarios para la Ciudad. | 18 meses (+ / -) | Los dueños de propiedades pueden construir "por derecho" o pedir la aprobación de derechos adicionales de construcción. En el segundo caso, surgen más temas para sobre los cuales la comunidad puede opinar. Las solicitudes de construcción que tienen derechos de propiedad existentes para construir y la obligación de cumplir con Planes e Área Pequeña previamente adoptados, los cuales supuestamente ya contaron con la participación del público durante su proceso. La comunidad puede opinar sobre la consistencia de un proyecto con el Plan de Área Pequeña, zonificación, y una variedad de detalles, pero los problemas mayores como el uso, la escala, la densidad ya han establecidos por la comunidad en el Plan de Área Pequeña. | 2 – Consultar | Los solicitantes deben realizar actividades de alcance estándares en la comunidad y en general cumplir con los principios de la participación cívica. No es necesario aplicar el Marco. |
| Revisión de SUP | Lugar específico | Si PC, CC | Aprobación del gobierno | 3 meses (+/-) | Dueños de negocios que están obligados a cumplir con las regulaciones existentes. La comunidad puede ofrecer comentarios para consideración, con anterioridad y en las audiencias públicas de la Comisión de Planificación. | 2 - Consultar | Los solicitantes están obligados a notificar a los propietarios adyacentes. |
| Casos de BAR | Lugar específico | Si OHADBA R, PGBAR | Aprobación del gobierno | 3 meses (+/-) | Los dueños de propiedades están obligados a cumplir con las regulaciones y orientaciones existentes para los distritos históricos. La comunidad puede proporcionar comentarios antes y en las audiencias públicas para la consideración de la Junta. | 2 - Consultar | Los solicitantes están obligados a notificar a los propietarios adyacentes. |
| Casos de BZA | Lugar específico | Si, BZA | Aprobación delgobierno | 3 meses (+/-) | La comunidad puede proporcionar comentarios antes y en las audiencias públicas para la consideración de la Junta. | 2 - Consultar | Los solicitantes están obligados a notificar a los propietarios adyacentes. |

**Notas:**

**Esta tabla sirve únicamente como una guía. Los programas/proyectos/políticas específicas pueden requerir una participación mayor o diferente al que se indica en la tabla. No todos los tipos de proyectos pueden estar indicados en la tabla. Las preguntas acerca de un proyecto específico deben dirigirse al Departamento y al gerente del proyecto.**

*** Hay muchas más oportunidades para que el público ofrezca su opinión con antelación a las audiencias públicas.**
**** IAP2 — Asociación Internacional para la Participación Pública (IAP2)**

**Definiciones de los niveles de compromiso de IAP2 http://www.iap2.org/associations/4748/files/IAP2%20Spectrum_vertical.pdf**

1. **Informar: Le mantendremos informado.**
2. **Consultar: Le mantendremos informado, escucharemos y reconoceremos las preocupaciones y las aspiraciones, y proporcionaremos información sobre cómo la opinión del público influyó en la decisión.**
3. **Participar: Trabajaremos con usted para asegurar que sus preocupaciones y aspiraciones se reflejan directamente en las alternativas desarrolladas y proporcionaremos información sobre como la opinión del público dio forma al resultado.**
4. **Colaborar: Buscaremos su consejo y para innovación en la formulación de soluciones e incorporaremos su consejo y recomendaciones a las decisiones al máximo posible.**

# Apéndice F: Herramientas para la Comunicacion y el Compromiso

Las Herramientas de Comunicación y Compromiso se encuentran en las páginas siguientes. Las herramientas están agrupadas en 7 categorías grandes.


A-14 Compromiso en Lugares no Tradicionales

A-16 Foros Tradicionales de Comunicaciones

A-18 Herramientas en línea para contribuciones de la comunidad e interacción

- A-21 Congregaciones Municipales Virtuales
- A-22 Opciones para Comunicaciones en Línea

A-24 Medios de Comunicación

A-24 Medios de Comunicación Social

A-26 Asociaciones

A-27 Ayudas Visuales

- A-29 Videos Informativos
- A-30 GIS (Geographic Information Systems – un sistema diseñado para capturar, guardar, manipular, analizar, manejar y presentar todo tipo de información geográfica)

| # | HERRAMIENTA | DESCRIPCIÓN | RECURSOS NECESARIOS (Tiempo de personal, costo, etc.) | APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Compromiso en lugares no tradicionales | Conducir reuniones en lugares diferentes a facilidades públicas formales, puede ser más invitador, más enlazador y más conveniente para muchos interesados. Es una manera excelente para reclutar a personas inicialmente en un proyecto que de otra forma no sabrían del mismo. Ir a donde las personas están toma en consideración que algunas personas no se sienten cómodas yendo a un ámbito del "gobierno". Hasta donde sea posible, ofrezca servicios de interpretación en todas las reuniones. | | |
| 1a | Recorridos en autobuses | Es una oportunidad – no una reunión – para discutir problemas y ver ejemplos de alternativas regionales de desarrollo ya construido; desarrollar una experiencia compartida y conocimiento de base. Efectivo para facilitar la discusión cívica y retroalimentación más comprometida fuera del ambiente de una reunión típica e inspiradora/informativa para los miembros de la comunidad y grupos asesores con ejemplos de la vida real en vez de imágenes de PowerPoint. Waterfront, Beauregard y Landmark, cada cual tuvo recorridos en autobuses. Requieren intenso trabajo para llevar a cabo. | Recursos Financieros – Varian | Compromiso en persona y compartir información |
| 1b | Invite a reuniones y charrettes (actividad intensa de un grupo para diseñar y planificar un proyecto), en otros lugares como galerías de arte, plazas públicas y frentes de tiendas vacantes. | Utilice lugares privados que son lugares públicos activos. El uso de galerías (tales como el Torpedo Factory), plazas públicas (tal como Market Square y la Expansión del Parque Four Mile Run), y los frentes de tiendas vacantes puede vigorizar a esos lugares y a los asistentes a la reunión. | Recursos Financieros-Moderados | Reuniones de la Comunidad/Alcance |
| 1c | Sea anfitrión en una mesa durante un evento existente | Use los eventos que ya existen para llegar al público. Por ejemplo, los Mercados de Granjeros (Farmers' Markets), eventos comunitarios al aire libre; celebraciones de feriados en la ciudad, etc. | Tiempo de personal – moderado | Esfuerzos de Alcance en Persona |
| 1d | Visitas a los lugares/ reuniones | Invitar a los miembros del público a visitas del sitio del proyecto o ser anfitrión de reuniones de la comunidad/eventos en el sitio, es una gran forma de ayudar a las personas a comprender y visualizar el proyecto/proceso (pre- o post- construcción). | Tiempo de personal – varia | Reuniones de la Comunidad/Alcance |

| # | HERRAMIENTA | DESCRIPCIÓN | RECURSOS NECESARIOS (Tiempo de personal, costo, etc.) | APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| 1e | Pláticas en cafeterías | Muchos miembros del público están demasiado ocupados para asistir a reuniones de la comunidad en City Hall pero todos los días toman su taza de café o té. Las cafeterías se han convertido en maravillosos terceros lugares para interacciones sociales. El personal puede usar estos lugares como oportunidades para comprometer a personas informalmente y proveer información específica sobre un proyecto. | Tiempo de personal – moderado Anticipada-mente | Esfuerzos de alcance en persona |
| 2 | Formas de Comunicación Tradicionales | Las prácticas de alcance tradicional continúan siendo un medio efectivo de comprometer a los miembros de la comunidad que no tienen computador/acceso al Internet, así como también a aquellos que pudieran tener acceso pero no están conectados con la Ciudad (es decir, no tenemos su dirección electrónica o ellos no se han suscrito a eNews). | | |
| 2a | Solicite puerta a puerta | Las campañas puerta a puerta requieren mucho tiempo pero son efectivas. Son útiles cuando se trata de comprometer a personas que no hablan inglés, personas con discapacidades, o personas de edad avanzada. Los voluntarios, incluyendo a estudiantes de la escuela secundaria que tienen interés en el compromiso cívico o en ganar horas como voluntarios, deben usarse para esta tarea. | Tiempo de Personal – Largo Anticipadamente | Esfuerzos de alcance en persona |
| 2b | Asóciese con grupos existentes para proveer información (asociaciones cívicas y de propietarios de inmuebles, lugares religiosos, reuniones de padres y maestros (PTA), etc.) (ver también Sociedades) | Los comunicadores pueden jugar un papel vital en este esfuerzo. Tenga una discusión de grupo después de una reunión religiosa/escuela/ organización comunitaria o congregación para alcanzar a aquellos residentes que normalmente no pueden asistir a reuniones durante la semana o en las noches. Además, si bien no todos los miembros de la comunidad están representados por asociaciones cívicas, ellos son un buen punto de contacto en la comunidad. Usar los hombros de las funciones escolares pone a la ciudad en contacto con padres y educadores, así como también provee una plataforma para entusiasmar la participación de jóvenes en los asuntos de su ciudad. (Algunos adolescentes han expresado interés en ser embajadores juveniles). Asistiendo a otras reuniones de organizaciones es una buena forma de proveer información, contestar preguntas y más importante aún, estimular la participación en el proceso de proyecto más grande. Tenga en mente que el proceso de una sola reunión de toda la comunidad es más productivo – use otras reuniones pequeñas de grupo como una herramienta para traer a grupos de afuera o a organizaciones indecisas a la reunión más grande del proceso. | Tiempo de Personal – Moderado Anticipadamente | Esfuerzo de alcance en persona. |

| # | HERRAMIENTA | DESCRIPCIÓN | RECURSOS NECESARIOS (Tiempo de personal, costo, etc.) | APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| 2c | Formas de Comentario/ Evaluación | Provea al personal una oportunidad adicional para obtener comentarios de la comunidad en varios asuntos. La información que se recoge puede hacerse pública por medio del sitio del proyecto en el Internet. | Tiempo de Personal-Varia | Sitio en el Internet, Canal de Acceso del Gobierno, Teléfonos Inteligentes, Tabletas Inteligentes |
| 2d | Correo postal directo | Los correos postales directos pueden asegurar que cada residente dentro de un área de planificación reciba información sobre etapas de proyectos claros incluyendo los puntos para el compromiso con la comunidad. Los correos postales deben incluir códigos QR que dirijan a los residentes a información de un proyecto específico (website) y marcas apropiadas para asegurar el reconocimiento del proyecto/ ciudad. Estos son especialmente provechosos antes que un proceso comience. | Recursos Financieros - Moderados | Esfuerzos de Alcance Pasivos |
| 2e | Boletines de noticias electrónicos (E-Newsletters) | Se pueden usar Boletines de noticias electrónicos (E-newsletters) para actualizaciones normales del proyecto, manteniendo las líneas de comunicación abiertas y asegurando que la comunidad está informada del cronograma y el progreso a la fecha. | Tiempo de Personal – Moderado Por Adelantado | Esfuerzos de Alcance Pasivos |
| 2f | Documentos de preguntas frecuentes, y de asuntos | De respuestas a preguntas comunes, explicaciones breves de los complejos conceptos de planificación o aspectos de los Planes. Dirija a los miembros de la comunidad a información más específica/sitio en el Internet del proyecto. Estos documentos pueden hacerse disponible en líneas o en las diferentes reuniones de la Ciudad con la comunidad. | Tiempo de Personal – Moderado Por Adelantado | Sitio de Internet, Canal de Acceso del Gobierno, Teléfonos Inteligentes, Tabletas Inteligentes |
| 2g | Pegue/Distribuya volantes y carteles | Esta estrategia debe usarse para publicar reuniones y eventos. Añada códigos QR a los volantes para dirigir a los miembros de la comunidad a información relevante del proyecto e incluya marcas apropiadas para asegurar el reconocimiento del proyecto/ciudad. Los volantes pueden pegarse/distribuirse en bibliotecas, centros de recreación y comunitarios, lugares de oración, escuelas, asociaciones cívicas, lugares de negocios, eventos deportivos o distribuidos por medio de otros servicios, por ejemplo, Meals on Wheels (Comidas sobre Ruedas). Es importante también traducir los volantes a múltiples idiomas hasta donde sea posible. | Tiempo de Personal – Largo Por Adelantado | Esfuerzos Pasivos de Alcance |

| # | HERRAMIENTA | DESCRIPCIÓN | RECURSOS NECESARIOS (Tiempo de personal, costo, etc.) | APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| 2h | Teléfono | Hay limitadas situaciones donde el teléfono es particularmente apropiado – límites de tiempo cortos, conectar con personas que no tienen acceso a computador, cuando se necesita contacto personal a fin de vincular a las personas en un proyecto. Robo-calls pueden ser una forma efectiva de dar información a un área entera, como ha sido demostrado por las escuelas de Alexandria (ACPS). La Ciudad ha experimentado internamente con congregaciones municipales telefónicas – una opción para comprometer a grupos grandes sin tener una reunión en persona. | Tiempo de Personal – Varía | Esfuerzos de Alcance |
| 2i | Escriba Op-Ed o actualizaciones a blogs en periódicos locales (en línea/impresos) (Op-ed "opuesto a la página editorial" es un artículo que expresa las opiniones de un escritor usualmente no afiliado al periódico.) | La prensa es una gran fuente de información para la comunidad y una herramienta que la Ciudad podría tomar mejor ventaja para compartir información de proyecto a tiempo con una gran audiencia. Los periódicos, blogs comunitarios, blogs profesionales son oportunidades para las agencias de planificación de comunicarse con una gran audiencia y posiblemente prevenir malas interpretaciones. | Tiempo de Personal – Varía | Esfuerzos Pasivos de Alcance |
| 2j | Reconocimientos | En ciertos proyectos, podría ser apropiado estimular la participación con pequeños reconocimientos, tal como pequeños regalos/tarjetas de regalo/otra mercadería donada localmente. Esto se utilizó en la iniciativa del Censo y esta fue una forma efectiva de informar a estudiantes e involucrar a las personas difíciles de alcanzar. | Tiempo de Personal – Varía | Esfuerzos de Alcance |
| 3 | Herramientas en línea para obtener retroalimentación de la comunidad e interacción. | Interactuando electrónicamente con personas es una manera efectiva y eficiente en su costo para alcanzar a las personas rápidamente. Una variedad de herramientas tecnológicas interactivas pueden facilitar la discusión comunitaria y recoger comentarios mientras se ahorran costos tanto del lado público como privado al disminuir el número de reuniones públicas que se hacen necesarias. Además, el formato provee una oportunidad para que las personas que no pueden asistir a reuniones por una variedad de razones, provean sus puntos de vista. | | |

| # | HERRAMIENTA | DESCRIPCIÓN | RECURSOS NECESARIOS (Tiempo de personal, costo, etc.) | APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| 3a | Plataforma de comentaros en línea en la página del Internet del proyecto | Una avenida en línea para comentarios y preocupaciones de la comunidad durante el desarrollo del proceso del plan/proyecto. Provee una oportunidad efectiva para que la comunidad vea comentarios públicos y para un diálogo en línea. Las plataformas de comentarios tienden a trabajar mejor cuando se usan para invitar a la retroalimentación sobre un tópico específicos – no una localidad para retroalimentación general para ventilar agravios. Las plataformas de comentarios tiene el potencial de no ser productivas si el diálogo se torna en algo no-constructivo o si la comunidad no tiene la confianza de que su retroalimentación está teniendo respuesta y está siendo incorporada en el tópico a la mano. | Tiempo de Personal – Varía | Sitio de Internet, Canal de Acceso del Gobierno, Teléfonos Inteligentes, Tabletas Inteligentes |
| 3b | Encuestas | La retroalimentación del público puede reunirse por medio de técnicas tradicionales y nuevas técnicas de encuesta. Las encuestas pueden ser por Internet (tal como preguntas de encuesta puestas en los sitios del Internet por la vía del software de encuestas de la Ciudad, Survey Gizmo), y distribuido vía correo electrónico a grupos grandes de personas (email blasts), teléfono (Textizen, plataforma para encuestas en mensajes de texto) o correo, o que se toman durante reuniones comunitarias usando "clickers" de tiempo real. Copias impresas de encuestas también pueden distribuirse por vía/Ciudad/reuniones comunitarias, centros de recreación y de la comunidad, bibliotecas, escuelas, lugares de oración, asociaciones cívicas, etc. Las encuestas ya completas pueden después enviarse por correo al contacto apropiado. | Tiempo de Personal – Varía | Sitio de Internet, Canal de Acceso del Gobierno, Teléfonos Inteligentes, Tabletas Inteligentes |
| 3c | Reuniones Virtuales (Web + Televisión + Computador + Teléfonos Inteligentes + Teléfonos Tradicionales) | Permite a las personas participar en reuniones de la comunidad sin necesidad de asistir físicamente a las mismas. Además, el personal puede facilitar las contribuciones de los asistentes a la reunión en línea en una serie de formas. | Tiempo de Personal-Varia | Sitio en el Internet, Canal de Acceso del Gobierno, Teléfonos Inteligentes, Tabletas Inteligentes, Reuniones Comunitarias |

| # | HERRAMIENTA | DESCRIPCIÓN | RECURSOS NECESARIOS (Tiempo de personal, costo, etc.) | APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| 3c.i | Tabletas Virtuales, Ver Fluido Virtual en Vivo | En el transcurso de los Diálogos Comunitarios de Cómo Seguimos Alexandria, la Ciudad probó y evaluó el compromiso por video en vivo en el Internet. Esta opción en línea sirvió como una Mesa Virtual, permitiendo a los miembros de la comunidad que no pudieron asistir en persona, observar la reunión en tiempo real, participar con otros videntes en ejercicios de grupo a través de una plática moderada en vivo, y proveer una revisión de la herramienta para uso futuro. Mientras que esta herramienta puede no ser efectiva en su costo para todas las reuniones de la Ciudad, la misma provee una gran oportunidad de participación para las personas que no pueden asistir a reuniones. Se pueden utilizar otras formas de transmisión por fluido en vivo – reuniones comunitarias, presentaciones del personal en vivo, y discusiones de paneles se pueden transmitir en vivo en el Canal 70 y el Internet, y vistos en computadores, teléfonos móviles y tabletas. Las personas que miran el evento en vivo, o los asistentes virtuales, pueden dar comentarios y hacer preguntas via correo electrónico, plática en vito, Twitter, o por teléfono. Esto invita al proceso a las personas que regularmente no participan porque asistir a reuniones de la comunidad físicamente no es posible o deseable. | Recursos de Personal - Moderados Por Adelantado | Sitio de Internet, Canal de Acceso del Gobierno, Teléfonos Inteligentes, Tabletas Inteligentes |
| 3c.ii | Marque para reuniones | Si el video no es una opción, considere coordinar un sistema de marcar para que los miembros de la comunidad escuchen, por teléfono, el desarrollo de la reunión. | Tiempo de Personal – Corto Por Adelantado | Reuniones Comunitarias |
| 3c.iii | Fluido Después de la Reunión vía Internet y visto en computadores, teléfonos móviles y tabletas | Las reuniones comunitarias, presentaciones del personal y discusiones de panel, se pueden grabar y ser retransmitidas en Canal 70 y el Internet. Las personas pueden observar el evento y dar comentarios y hacer preguntas al personal vía correo electrónico o teléfono. (La Ciudad actualmente graba las reuniones y las transmite en las páginas del Internet de proyectos.) | Tiempo de Personal – Corto Por Adelantado | Sitio de Internet, Canal de Acceso del Gobierno, Teléfonos Inteligentes, Tabletas Inteligentes |
| 3c.iv | Webinar (GoToMeeting -http://www.gotomeeting.com); Cisco WebEx Meetings - http://www.webex.com) | Un webinar es otra técnica de reunión virtual que permite que los asistentes virtuales escuchen y miren presentaciones a través de su computador personal. Webinars, en muchos casos, permiten que los asistentes hagan preguntas y den comentarios por medio de plática en vivo. | Tiempo de Personal – Varia | Sitio de Internet, Canal de Acceso del Gobierno, Teléfonos Inteligentes, Tabletas Inteligentes |

| # | HERRAMIENTA | DESCRIPCIÓN | RECURSOS NECESARIOS (Tiempo de personal, costo, etc.) | APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| 3d | "Congregaciones Municipales" Virtuales ("Town Halls") | Las congregaciones municipales virtuales son plataformas de compromiso con base en el Internet y pueden recoger contribuciones de los interesados. El personal puede someter preguntas/retos/problemas/asuntos/proyectos al público y el público puede dar comentarios. Hay muchos productos en el mercado con ofertas diferentes. Abajo se muestras algunos de los principales proveedores. | | |
| 3d.i | Peak Democracy or Mindmixer | Estas plataformas de discusión juntan retroalimentación relacionada con el proceso de decisión pública y emplean frecuentemente programas de monitoreo para asegurar que las discusiones estén libres de palabras obscenas, ataques personales y comentarios impertinentes. Peak Democracy autentica a los participantes y les prohíbe dominar la discusión. Además, los servicios cumplen con los derechos de libre expresión, requerimientos de retención y pedidos de registros públicos y ordenanzas "Sunshine" (leyes que requieren apertura en los asuntos gubernamentales y accesibilidad al público, etc.). Mindmixer facilita las discusiones relacionadas con "germinación de ideas", preparación interactiva de presupuestos, establecimiento de la prioridad de objetivos, y más. | Recursos Financieros – Varía | Sitio de Internet, Canal de Acceso del Gobierno, Teléfonos Inteligentes, Tabletas Inteligentes |
| 3d.ii | ACTion Alexandria http://www.actionalexandria.org/organization | Un sitio en el Internet para el compromiso cívico local, apoyado en parte por la Ciudad, que provee herramientas interactivas para hacer más fácil que los residentes tomen un rol más activo en tratar los problemas de la comunidad. Ofrecen Idea Challenges (retos de ideas) que invitan a la población de Alexandria a la discusión comunitaria en línea. | Tiempo de Personal – Moderado Por Adelantado | Sitio de Internet, Canal de Acceso del Gobierno, Teléfonos Inteligentes, Tabletas Inteligentes |
| 3d.iii | Wikiplanning -http://www.wikiplanning.org | Wikiplanning fue desarrollado por una firma de arquitectura/diseño urbano que quería alejarse del modelo tradicional de charrette y los tropiezos asociados con patrocinar reuniones comunitarias (tales como cronograma, costos, asistentes sin representación). Esta herramienta en línea permite que más personas participen en el proceso por medio de encuestas y foros. La firma también provee servicio de envío por correo, coordinación con los medios publicitarios locales, y entrevistas con interesados claves. | Recursos Financieros - Varian | Sitio de Internet, Canal de Acceso del Gobierno, Teléfonos Inteligentes, Tabletas Inteligentes |

| # | HERRAMIENTA | DESCRIPCIÓN | RECURSOS NECESARIOS (Tiempo de personal, costo, etc.) | APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| 3d.iv | Crowdbrite -http://www.crowdbrite.com/ | Crowdbrite provee participación en reuniones en línea para proyectos que van desde el diseño físico hasta política. Tiene la capacidad de conducir discusiones en vivo sobre diseños alternativos durante charrettes. Crowdbrite se ha usado para el compromiso cívico, revisión de diseño y competencias, preparación móvil de mapas de recursos, encuestas basadas en preferencia visual de lugar, acción de planificación y mejoramiento de programas de capital, y desarrollo económico estatal. | Recursos Financieros - Varian | Sitio de Internet, Canal de Acceso del Gobierno, Teléfonos Inteligentes, Tabletas Inteligentes |
| 3e | Opciones de Comunicación en Línea | Existe una variedad de plataformas por las cuales los miembros de la comunidad pueden recibir información y proveer retroalimentación al personal. El método que se usa depende del tipo/tamaño de proyecto y el resultado deseado. | | |
| 3e.i | eNews | Las actualizaciones de eNews de la Ciudad son un gran recurso para compartir información. Este servicio debe continuar promoviéndose ampliamente ya que algunos miembros de la comunidad aún no tienen conocimiento del mismo — considerar la inclusión de una solicitud para eNews en todos las comunicaciones de correos electrónicos/eNews, y distribuir las Tarjetas de Herramientas de la Oficina de Comunicaciones durante reuniones comunitarias. | Tiempo de Personal - Varía | Sitio de Internet, Canal de Acceso del Gobierno, Teléfonos Inteligentes, Tabletas Inteligentes |
| 3e.ii | Listas de distribución de correo electrónico de las hojas de firmas | Usar las direcciones electrónicas/números telefónicos contenidos en las páginas de firmas de las reuniones es una gran forma de comunicarse con los residentes que están interesados en proyectos específicos. La información detallada de proyecto puede compartirse con los miembros de la comunidad en una forma frecuente así como notificaciones de próximas reuniones/eventos. | | |
| 3e.iii | Blog de la Ciudad | La Ciudad puede patrocinar blogs para que la comunidad ponga sus opiniones, reciba información, sea dirigida a los contactos apropiados de la Ciudad, etc. en una forma habitual. Este lugar es más informal y necesitaría ser monitoreado para asegurar el decoro; sin embargo, puede ser una buena herramienta para el alcance y para 'servicio al cliente'. | Tiempo de Personal – Largo Por Anticipado | Sitio de Internet, Canal de Acceso del Gobierno, Teléfonos Inteligentes, Tabletas Inteligentes |

| # | HERRAMIENTA | DESCRIPCIÓN | RECURSOS NECESARIOS (Tiempo de personal, costo, etc.) | APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| 3e.iv | Mejoras a la Página de Internet de la Ciudad | La comunidad dio muchas sugerencias para hacer mejoras al sitio del Internet de la Ciudad durante el proceso de Cómo Seguimos Alexandria. Una opción: Consolidar todos los proyectos, planes y esfuerzos de planificación de un vecindario, para presentarlos en una página (con lengüetas y otros formatos de organización). Esto haría más fácil para el público acceder a los planes existentes, proyectos de desarrollo e iniciativas , ya que la presentación sería clasificando a cada vecindario. Por ejemplo, una página podría dedicarte al Plan de Área Pequeña de la Estación del Metro de Braddock Road y en esa página habría información relacionada con los proyectos de desarrollo actuales, esfuerzos de implementación, planes aprobados, permisos de uso (Special Use Permit – SUP) aprobados, etc. Cada página de proyecto sería exhaustiva, actualizada, informativa; bien organizada y fácil de entender; clara con respecto al estado actual del proyecto, tener un calendario que muestre fechas importantes, por ejemplo, reuniones/foros; tener una plataforma para retroalimentación y comentarios – monitorear y responder a comentarios en una forma puntual; mostrar como ocurre la toma de decisiones — cómo se incorporan los puntos de vista de la comunidad; incluyendo encuestas y resultados; orientar el punto de vista de los ciudadanos; el formato debería ser consistente para todos los departamentos. Para Información Tecnológica: actualizar la capacidad de búsqueda del sitio del Internet de la Ciudad para hacerlo más amable al usuario — por ejemplo, tecleado inteligente; palabras claves que llenen la búsqueda. | Tiempo de Personal – Largo Por Anticipado | Sitio de Internet, Canal de Acceso del Gobierno, Teléfonos Inteligentes, Tabletas Inteligentes |
| 3e.v | Listservs Comunitarias | Las listservs comunitarias son una gran forma de notificar a la comunidad de reuniones y eventos venideros en Alexandria. El beneficio adicional es que las personas reenviarán las notificaciones a los miembros de su red. | Tiempo del Personal – Corto – Por Adelantado | Website, Govt Access Channel, Smart Phones, Smart Tablets |
| 3e.vi | Google+ (Hangout)/ Skype | Conversación de grupo por video — permite una conexión directa con audiencias. Solo acomoda 10 personas – pero puede ser apropiado para algunas reuniones más pequeñas en línea, grupos de enfoque por ejemplo. | Tiempo de Personal - Varía | Sitio de Internet, Canal de Acceso del Gobierno, Teléfonos Inteligentes, Tabletas Inteligentes |

| # | HERRAMIENTA | DESCRIPCIÓN | RECURSOS NECESARIOS (Tiempo de personal, costo, etc.) | APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| 3e.vii | Programas (software) para Encuestas como SurveyGizmo (http://www.surveygizmo.com) | SurveyGizmo (el servicio de la Ciudad) es un servicio de encuesta en línea fácil que permite a los clientes crear encuestas específicas al requerimiento. El personal ha usado este servicio para los esfuerzos de implementación de Arlandria. | Tiempo de Personal - Moderado | Sitio de Internet, Canal de Acceso del Gobierno, Teléfonos Inteligentes, Tabletas Inteligentes |
| 4 | Medios de Comunicación | Si bien los medio en línea frecuentemente son más efectivos en su costo y llegan a una audiencia más amplia, aún existe la muy real necesidad de utilizar los medios impresos para comunicarse con la comunidad. Mientras se toman en consideración las preocupaciones presupuestarias, los canales locales de radio y televisión pueden usarse para alcanzar a segmentos particulares de la población de la ciudad. | | |
| 4a | Medios noticiosos (en línea e impresos) — Patch; Alexandria Times; Alexandria Gazette Packet; Old Town Crier; The Washington Post; El Tiempo Latino, etc. | Es importante considerar el tiempo en lo que respecta a los medios impresos semanales — si usa medios impresos, asegúrese que el asunto que se está comunicando coincida con la fecha de impresión. Usar noticias en línea puede tener menos limitaciones de tiempo y pueden alcanzar una audiencia más amplia, ya que no todos los residentes de Alexandria reciben los periódicos impresos semanales. Algunas fuentes en línea pueden emitir un compendio diario a los subscriptores. | Tiempo de Personal - Varía | Medios de Noticias |
| 4b | Estaciones locales de radio y televisión | Se pueden hacer anuncios públicos por la vía de estaciones de radio (AM/FM) y los canales de acceso por cable. También es importante considerar a las estaciones que no hablan inglés y las estaciones religiosas. (Canales locales de acceso por cable — por ejemplo Acceso al Gobierno (71), escuelas de Alexandria (ACPS) (70), WDCA Mundofox (264), Etiope (40-45) etc.) | Recursos Financieros - Varían | News Media |
| 5 | Medios de Comunicación Social | Actualmente la Ciudad usa los medios de comunicación social para informar y actualizar al púbico. Sin embargo, estos medios se pueden usar más estratégicamente para solicitar retroalimentación y comentarios, poner noticias de reuniones y compartir etapas de proyectos — y puede hacerse en múltiples idiomas. | | |

| # | HERRAMIENTA | DESCRIPCIÓN | RECURSOS NECESARIOS (Tiempo de personal, costo, etc.) | APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| 5a | Twitter/Twitter Town Hall | Twitter puede usarse para lanzar información a los usuarios, i.e., en el caso de una reunión o evento venidero. Además, una congregación municipal en Twitter (town hall), o plática en Twitter son eventos a los cuales los departamentos pueden invitar el compromiso público por un período de tiempo programado durante el cual los usuarios pueden hacer preguntas u obtener más información acerca de un tópico, bastante como un webinar. Las preguntas están etiquetadas con un "hashtag" designada previamente y la agencia responde a preguntas usando el hashtag, seguimientos por medio de un blog, o usa otros medios digitales para responder significativamente a los compromisos. Debe usarse el distintivo del hashtag para el vecindario o proyecto relevante. Ejemplo: #braddock #waterfront #outdoordining. | Tiempo de Personal – Varía | Sitio de Internet, Canal de Acceso del Gobierno, Teléfonos Inteligentes, Tabletas Inteligentes |
| 5b | Facebook | La página de la Ciudad en Facebook ayuda a construir una conexión con la comunidad al proveer actualizaciones rápidas y noticias. También puede usarse para anunciar reuniones/eventos venideros. | Tiempo de Personal – Varía | Sitio de Internet, Canal de Acceso del Gobierno, Teléfonos Inteligentes, Tabletas Inteligentes |
| 5c | Tumblr | Una plataforma para blogs muy pequeños y un sitio de Internet para conexiones sociales, lo cual permite a los usuarios poner muchos tipos de medios (multimedia) y otro contenido para una forma de blog corto. Los usuarios pueden seguir los blogs de otros usuarios, así como también hacer sus blogs privados. | Tiempo de Personal – Varía | Sitio de Internet, Canal de Acceso del Gobierno, Teléfonos Inteligentes, Tabletas Inteligentes |
| 5d | Flickr: Invita a residentes a poner sus fotos en un grupo Flickr | Flickr es un servicio en línea para compartir fotografías. Las comunidades lo han usado para invitar al público en la planificación de procesos pidiendo que el público someta fotografías relevantes. Por ejemplo: el proceso de Chicago's "Go to 2040" Comprehensive Plan (Plan Exhaustivo "Vaya a 2040 de Chicago) tiene una página en Flickr e invitaba a miembros del público a someter fotografías: http://www.flickr.com/photos/go_to_2040/ ; el Department of Community Planning, Housing and Development (DCPHD) (Departamento de Planificación de la Comunidad, Vivienda y Desarrollo [DCHPD]) de Arlington: http://www.flickr.com/photos/54701791@N08/ | Tiempo de Personal – Varía | Sitio de Internet, Canal de Acceso del Gobierno, Teléfonos Inteligentes, Tabletas Inteligentes |

| # | HERRAMIENTA | DESCRIPCIÓN | RECURSOS NECESARIOS (Tiempo de personal, costo, etc.) | APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| 5e | Pinterest | Un sitio de internet estilo "tabla de pegar" para compartir fotografías que permite a los usuarios crear y manejar colecciones de imágenes basadas en temas tales como eventos, intereses y pasatiempos. Los usuarios pueden curiosear las imágenes de otros "pinboards" y "re-pin" imágenes en sus propios pinboards, o "gustar" ("like") fotos. | Tiempo de Personal – Varía | Sitio de Internet, Canal de Acceso del Gobierno, Teléfonos Inteligentes, Tabletas Inteligentes |
| 6 | Sociedades | En muchos casos, el personal de la Ciudad no tiene el capital social adecuado dentro de ciertas comunidades y por tanto, tiene dificultad en comprometes efectivamente a esas comunidades únicamente. Enlistar a socios apropiados que tengan la confianza de las varias comunidades, es una forma efectiva de alcanzarlas y solicitar su participación. | | |
| 6a | Proveedores de Servicios Sociales (ej. Alojamientos Comunitarios, Alexandria Neighborhood Health Services Inc, ANHSI (Servicios de Salud del Vecindario de Alexandria, Inc, ANHSI), etc.) | Los proveedores de servicios tienen acceso a poblaciones difíciles de alcanzar (minorías, personas con discapacidades, ingreso bajo, inquilinos, padres). Usar sus conexiones es una buena estrategia. | Tiempo de Personal – Varía | Esfuerzos de Alcance en Persona |
| 6b | Grupos de apoyo (ej. Tenants and Workers United, (Inquilinos y Trabajadores Unidos), Ethiopian Community Development Corp., (Corporación de Desarrollo de la Comunidad Etiope) etc.) | Los grupos de apoyo tienen acceso a muchas poblaciones difíciles de alcanzar (minorías, personas con discapacidades, bajo ingreso, inquilinos, padres). Utilizar sus conexiones es una buena estrategia y ayuda a crear un sentido de confianza. | Tiempo de Personal – Varía | Esfuerzos de Alcance en Persona |

| # | HERRAMIENTA | DESCRIPCIÓN | RECURSOS NECESARIOS (Tiempo de personal, costo, etc.) | APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| 6c | Juntas y Comisiones (ej. Commission for the Arts (Comisión de las Artes), Commission on Aging (Comisión de la Tercera Edad), etc.) | Las Juntas y Comisiones tienen acceso a redes de defensores, profesionales, expertos en política, y miembros de poblaciones difíciles de alcanzar (incluyendo los jóvenes). Es una buena estrategia usar sus conexiones. | Tiempo de Personal – Varía | Esfuerzos de Alcance en Persona |
| 6d | Asociaciones Cívicas y de Propietarios de Viviendas | El propósito de las organizaciones cívicas es mejorar las vidas de sus constituyentes. Utilizar sus conexiones es una buena estrategia y provee una oportunidad para que ellos presten servicio a sus comunidades. | Tiempo de Personal – Varía | Esfuerzos de Alcance en Persona |
| 6e | Organizaciones Educacionales (ej. Asociaciones de Padres y Maestros - PTAs, Northern Virginia Community College NOVA, Escuelas Públicas de la Ciudad de Alexandria ACPS, etc.) | Afiliar a padres, niños y jóvenes en procesos de planificación es muy difícil. Establecer una sociedad con ACPS y NOVA puede ampliar tanto el alcance como las oportunidades para relaciones mutuamente beneficiosas. Las organizaciones educacionales pueden frecuentemente proveer recursos que apoyen los procesos de planificación (tal como servicios pro bono de maestros, estudiantes y técnicos). | Tiempo de Personal – Varía | Esfuerzos de Alcance en Persona |
| 6f | Comunidades de Fe (ej. Iglesias, Sinagogas, Mezquitas, etc.) | Las comunidades de fe pueden proveer apoyo a los esfuerzos de planificación ya que son de la confianza de la comunidad, tienen acceso a grandes grupos de personas, y tienden a ser propietarios de grandes terrenos. Comprometiendo a esta comunidad puede ser una buena estrategia. | Tiempo de Personal – Varía | Esfuerzos de Alcance en Persona |
| 7 | Ayudas Visuales — Arte, Gráficas, Mapas, Videos | | | |

| # | HERRAMIENTA | DESCRIPCIÓN | RECURSOS NECESARIOS (Tiempo de personal, costo, etc.) | APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| 7a | Compromiso Público como Arte Público: El arte público puede usarse para permitir que las personas expresen sus opiniones en el dominio público sin interferencia de la Ciudad | El arte público puede crear oportunidades para comprometer al público y para comentarios. Algunos ejemplos son el arte público de Candy Chang como proyectos para el comprometer al público. El proceso de expresión da una oportunidad para que la comunidad se reúna. También se convierte en una pieza inteligente de arte público temporal. (http://candychang.com/category/projects) y la City of Charlottesville's Downtown Mall Community Chalkboard (Tabla de Yeso de la Comunidad de la Galería del Centro de la Ciudad de Charlottesville) (http://www.brunerfoundation.org/rba/pdfs/2009/Chalkboard%20FINAL.pdf). | Recursos Financieros – Varían | Esfuerzos Pasivos de Alcance |
| 7b | Técnicas de Artes Visuales tal como planos ilustrativos, modelos, rendiciones gráficas, dibujos, escultura, pintura, trozos de madera, legos, etc. | Las artes viduales proveen una oportunidad para ilustrar conceptos de planificación, desarrollo de proyectos, documentar los comentarios de la comunidad en una forma interactiva que es visualmente atractiva. También, disminuya la necesidad de alfabetismo y traducciones escritas de idiomas. (ej. Proyecto de Mapas de Propósito patrocinado por Arte de Propósito, una organización sin fines de lucro en Baltimore, MD) | Recursos Financieros – Varían | Esfuerzos Pasivos de Alcance |
| 7c | Contar Historias | Contar historias puede juntarse con el uso de artes visuales para permitir que la comunidad provea comentarios compartiendo historias de la comunidad y las aspiraciones para su futuro. Contar historias se puede usar para informar del desarrollo del vecindario y planes de revitalizaciones y desarrollo de proyectos. (ej. Braddock Plan (Plan de Braddock) y Black History Museum (Museo de la Historia de los Negros), Nauck Community Heritage Project (Proyecto del Patrimonio de la Comunidad Nauck) en Arlington County, Virginia y Stories for Change (Historias para el Cambio) www.storiesforchange.net ) | Tiempo de Personal – Varía | Esfuerzos Pasivos de Alcance |
| 7d | Proyectos de Arte en Eventos de la Comunidad | Se pueden comprometer tanto niños como adultos en proyectos pequeños de arte/proyectos educacionales — hay veces los niños pueden mantenerse ocupados con un proyecto de arte mientras los padres tienen una oportunidad de aprender o proveer comentarios sobre un asunto. | Tiempo de Personal Solamente – Varía | Esfuerzos Pasivos de Alcance |

| # | HERRAMIENTA | DESCRIPCIÓN | RECURSOS NECESARIOS (Tiempo de personal, costo, etc.) | APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| 7e | Concursos de Bosquejo o Arte | En el evento de una oportunidad de diseño urbano (plazas, mobiliario para calles, paisajes de la calle, caminos de peatones) el personal puede invitar al público a proveer una solución de diseño a través de participaciones artísticas. Este proceso puede tomar la forma de un concurso para hacerlo excitante y divertido. | Tiempo de Personal – Varía | |
| 7g | Videos Informativos | Asóciese con el Departamento de Comunicaciones para crear videos informativos cortos tanto sobre principios básicos de planificación y proyectos actuales. Use al personal y a voluntarios para actores. Para maximizar el nivel de videntes, comparta un enlace de video con las asociaciones del vecindario que sean relevantes, blogs, listserves, iglesias y grupos de fe, instituciones sin fines de lucro, correo electrónico a grupos relevantes de eNews. También ponga un enlace a una encuesta en la página del proyecto. | | |
| 7g.i | Crear un Canal de la Planificación de Alexandria en Youtube | Los canales en Youtube pueden crearse específicamente para los esfuerzos de Planificación en Alexandria y los proyectos. Como un ejemplo, Greenbelt Alliance (Alianza Greenbelt) tiene un canal en YouTube que es anfitrión de videos relacionados con planificación general y proyectos. También la Chicago Metropolitan Agency for Planning (Agencia para Planificación de Chicago Metropolitano) tiene un canal en YouTube relacionado con su Plan 2040. | Tiempo de Personal-Moderado – Por Adelantado | Sitio de Internet, Canal de Acceso del Gobierno, Teléfonos Inteligentes, Tabletas Inteligentes |
| 7g.ii | Videos para los sitios de Internet de Alexandria | Estos videos pueden crearse para tópicos generales o relacionados específicamente a planificación y pueden enlazarse a sitios de proyectos, blogs locales, periódicos en línea, etc. Ahora la Ciudad tiene un fluido de video para "What's New Alexandria" (¿Qué Hay de Nuevo Alexandria") que se ha utilizado para publicidad de los esfuerzos de planificación en Arlandria. | Tiempo de Personal – Largo – Por Adelantado | Sitio de Internet, Canal de Acceso del Gobierno, Teléfonos Inteligentes, Tabletas Inteligentes |
| 7g.iii | Videos específicos de proyectos usando caricaturas animadas | La visualización de caricaturas unidas a contar historias, se puede usar para educar al público en proyectos específicos o en proyectos de planificación general. El video consiste de la mano de un dibujante, una superficie en blanco, marcadores y un narrador. Vancouver usó esta herramienta y la puso como un video YouTube en el sitio del Internet del proyecto (http://talkgreenvancouver.ca/greenest-city-story) . | Tiempo de Personal – Largo – Por Adelantado | Sitio de Internet, Canal de Acceso del Gobierno, Teléfonos Inteligentes, Tabletas Inteligentes |

| # | HERRAMIENTA | DESCRIPCIÓN | RECURSOS NECESARIOS (Tiempo de personal, costo, etc.) | APLICACIÓN |
|---|---|---|---|---|
| 7h | GIS | Asóciese a Geographic Information Systems (Sistemas de Información Geográfica - GIS) para hacer el mejor uso de estas herramientas para un proyecto relevante. | | |
| 7h.i | Herramientas Interactivas GIS | Permite a las personas visualizar la información/impactos. | Tiempo de Personal - Moderado – Por Adelantado | Sitio de Internet, Canal de Acceso del Gobierno, Teléfonos Inteligentes, Tabletas Inteligentes |
| 7h.ii | GARI | GARI en donde el público puede comunicar información acerca de planificación y desarrollo en la ciudad. | Tiempo de Personal – Largo – Por Adelantado | Sitio de Internet, Canal de Acceso del Gobierno, Teléfonos Inteligentes, Tabletas Inteligentes |
| 7h.iii | Geofencing | Geofencing es un elemento del programa de software que usa el sistema de posicionamiento global (GPS) o una identificación de frecuencia radial (RFID) para definir linderos geográficos. Un geofence es una barrera virtual. El programa Geofence permite a un administrador establecer descargas para cuando un dispositivo cruza la geofence y entra (o sale) de los linderos definidos por el administrador, se envía una alerta por servicio de mensaje corto (SMS) o un correo electrónico. Las personas puede registrarse para actualizaciones y cuando están en un área de interés y recibirán mensajes de texto en sus teléfonos. Este es otro ejemplo de las formas de enviar información a los residentes que quieren recibir actualizaciones y que es relativamente fácil de establecer para la Ciudad de Alexandria una vez que los protocolos correctos estén en su lugar. (Muchas aplicaciones geofencing incorporan Google Earth, permitiendo a los administradores definir linderos por longitud y latitud o a través de usar mapas creados por usuarios y mapas en el Internet.) | Tiempo de Personal – Largo – Por Adelantado | Sitio de Internet, Canal de Acceso del Gobierno, Teléfonos Inteligentes, Tabletas Inteligentes |

# Apéndice G: Imprimible: Evaluación de la Reunión

Una muestra imprimible de la evaluación de la reunión se encuentra en la página siguiente.

# EVALUACIÓN DE LA REUNIÓN

La Oficina de Responsabilidad del Desempeño hará revisiones y refinamientos adicionales para asegurar que captemos las medidas cuantitativas que pueden medirse a través del tiempo. Una adición que se ha sugerido es que se mida el desempeño de los Principios como fueron evaluados por los participantes usando una escala de valores.

Fecha: _____ Evento: _____

Por favor tome un momento para responder a las preguntas siguientes a fin de ayudarnos a hacer el mejor uso de su tiempo, dar apoyo a cada participante, saber más de usted, y facilitar un resultado más productivo.

1. ¿Cuáles son sus preocupaciones sobre este evento/proyecto?

2. ¿Tiene sugerencias para mejoras?

3. ¿Qué trabajó bien durante la reunión y por qué? ¿Qué pudo haberse hecho mejor durante la reunión y por qué?

4. ¿Otros pensamientos?

# Apéndice H:
# Imprimible: Muestra de la Evaluación el Proyecto

Una muestra de la evaluación del proyecto se encuentra en las próximas dos páginas.

# EVALUACIÓN DEL PERSONAL SOBRE EL PROYECTO

La Oficina de Responsabilidad del Desempeño hará revisiones y refinamientos adicionales para asegurar que captemos las medidas cuantitativas que pueden medirse a través del tiempo. Una adición que se ha sugerido es que se mida el desempeño de los Principios como fueron evaluados por los participantes usando una escala de valores.

Fecha: _____ Evento: _____

Usando las Guías enumeradas abajo, desarrolle un pequeño sumario/evaluación del proceso del compromiso cívico de este proyecto y los resultados.

1. Siga y revise información sobre participación, incluyendo demográficas y diversidad geográfica, número de participantes.

_____
_____
_____
_____
_____

2. Evalúe el proceso de organización y comunicación: ¿Qué métodos de alcance se usaron, con qué frecuencia se usaron y cómo tuvieron éxito en reunir la participación?

_____
_____
_____
_____
_____

3. Revise y evalúe el uso del Marco: ¿Cómo se usó y hubo alguna desviación del Marco? Si hubo desviaciones ¿cuáles fueron las mismas y por qué?

_____
_____
_____
_____
_____

4. Revise las evaluaciones de la reunión de los participantes para obtener información más profunda hacia el éxito del departamento.

_____
_____
_____
_____
_____

# EVALUACIÓN DEL PERSONAL SOBRE EL PROYECTO

Fecha: _____ Evento: _____

5. Evalúe la responsabilidad y la transparencia del proyecto: ¿Pusieron los departamentos a la disposición el Marco antes de cada proyecto? ¿Qué tan pronto se publicaron a la comunidad los resultados y los resúmenes de la reunión?

6. Evalúe el desempeño de cada principio.

7. ¿Qué mejoras pueden implementarse en el futuro para asegurar un resultado productivo?

# Apéndice I: Imprimible: Evaluación de la Comunidad Proceso de la Estrategia del Compromiso

Una ejemplo de evaluación de la comunidad proceso de la estrategia del compromisoo se encuentra en las próximas dos páginas.

# EJEMPLO DE EVALUACIÓN DE LA COMUNIDAD PROCESO DE LA ESTRATEGIA DEL COMPROMISO

La Oficina de Responsabilidad del Desempeño hará revisiones y refinamientos adicionales para asegurar que captemos las medidas cuantitativas que pueden medirse a través del tiempo. Una adición que se ha sugerido es que se mida el desempeño de los Principios como fueron evaluados por los participantes usando una escala de valores.

Fecha: _____ Proyecto:_____

Con el fin de ayudarnos a implementar mejor el proceso de participación ciudadana de ALEXANDRIA, por favor tome un momento para responder a las siguientes preguntas con respecto a este proyecto.

1.¿Estaba claro para usted que el personal había consultado el Manual de Alexandria para la Participación Ciudadana?

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

2.¿Era clara la meta de este proyecto?

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

3. ¿Puede identificar algunas de las formas en que la comunidad y el personal de la Ciudad compartieron la responsabilidad en el proceso?

_____
_____
_____
_____
_____
_____

4. ¿Qué estrategias de compromiso se utilizaron para recoger su opinion/comentario? ¿Cuáles fueron más utiles?

_____
_____
_____
_____

5. Describa la comunicación y los métodos de alcance utilizados. ¿Cuáles fueron más útiles?

_____
_____
_____

6. ¿Qué esfuerzos se hicieron para involucrar A la diversa población de la comunidad? ¿Qué funcionó bien?

_____
_____
_____

7.¿Cree que la Ciudad ha puesto en marcha una estructura de organización eficaz para mejorar la participación ciudadana en la ciudad?

_____
_____
_____

8.¿Se ofrecieron métodos de evaluación adecuados? ¿Cómo se comparten (en línea, durante las reuniones, etc)?

_____
_____
_____

9.¿Cómo /cuándo se utilizaron facilitadores? ¿Mejoraron ellos el proceso?

_____
_____
_____

Para obtener más información sobre *Cómo Seguimos Alexandria* o proceso de participación cívica de la Ciudad, por favor visite nuestro sitio web, www.alexandriava.gov / whatsnext o contacto Jerome Fletcher, jerome.fletcher@alexandriava.gov / 703.746.3853.

Otras vías para estar conectado:

**eNews:** Suscríbase a eNews (https://enews.alexandriava.gov/index.php?CCheck=1) para recibir la última información sobre todas las iniciativas de la ciudad. La Ciudad de servicio eNews de Alexandria le permite registrarse para recibir información sobre más de 100 temas, incluyendo alertas de emergencia vitales. Los mensajes que van desde los comunicados de prensa y boletines de departamento para expedientes de reunión pública y recordatorios de plazos de pago, se pueden enviar directamente a su cuenta de correo electrónico, PDA, buscapersonas, teléfono celular o BlackBerry. Usted puede incluso recibir alertas de otras organizaciones nacionales y regionales, como las Alertas Ámbar, retrasos en los aeropuertos, y las interrupciones del servicio de Metrorail.

No hay ningún costo para inscribirse en Alexandria eNews, a pesar de que su proveedor de servicio podría cobrar para recibir correo electrónico o mensajes de texto en su dispositivo móvil. Si ya utiliza el correo electrónico o mensajes de texto, mensajes de Alejandría eNews funcionarán de la misma manera. Póngase en contacto con su proveedor de servicio si tiene alguna pregunta acerca de los honorarios que pueden cobrar.

**Call.Click.Connect.** (http://request.alexandriava.gov/CCC/ ) es iniciativa de servicio al cliente de la ciudad que pone “Su Gobierno @ alcance de su mano.” Miembros de la comunidad pueden presentar las solicitudes de servicio y la pista, reportan problemas, buscar información o encontrar el contacto facultadas para exigir diversas cuestiones y temas de interés.

Llame 703.746.HELP (4357), o en el Portal Web de alexandriava.gov para acceder fácilmente a la información y conectarse con su gobierno de la Ciudad.